



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Análisis de las Características del Nivel de Satisfacción Laboral en el Trabajo Remoto de los Colaboradores del Departamento Cultural de un Instituto de Enseñanza del Idioma Inglés en Lima. Año 2022

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios
Bachiller en Comunicación Estratégica**

PRESENTADO POR:

Kong Arévalo, Jeffrey Faryhd Antonio - Administración y Dirección de Negocios

Martínez Ortiz, Abraham Francisco - Comunicación Estratégica

ASESOR:

Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

LIMA – PERÚ

2022

ANÁLISIS DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL NIVEL SATISFACCIÓN LABORAL EN EL TRABAJO REMOTO DE LOS COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO CULTURAL DE UN INSTITUTO DE ENSEÑANZA DEL IDIOMA INGLÉS EN LIMA. AÑO 2022

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

MIEMBROS DEL JURADO

Carlos Camero

Jorge Cerna

DEDICATORIA

Con mucho amor dedico esta investigación a mis hijos Ivanna Micaela e Ian Misael, por ser mi motor de vida y deseo de superación, todo es por ellos y para ellos.

A mi esposa Nathaly Loo, por todo el apoyo incondicional que me brinda en todo momento, en lo bueno, en lo malo, por ser mi cable a tierra y mi equilibrio perfecto.

Abraham Francisco Martínez Ortiz

Dedico este trabajo a mis padres y a mi hermana por ser la constante en mi vida y que siempre me ha impulsado a ir adelante. Así como, a las personas que, de una manera u otra, me han brindado su apoyo y gracias a ello he podido seguir creciendo personal y profesionalmente.

Jeffrey Kong Arévalo

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi fuente de inspiración y darme las fuerzas necesarias en los momentos más difíciles y de mucha incertidumbre. A mi hermana Giovanna, por ser la mentora en todo el proceso de la carrera y por su confianza permanente.

Abraham Francisco Martínez Ortiz

A nuestra asesora Roxana Albarracín por su paciencia, comprensión y buena vibra que siempre nos mostró en todo el proceso de aprendizaje, a ISIL nuestra casa de estudios y a todos los involucrados en este proyecto que colaboraron brindando información.

ÍNDICE

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	5
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	17
1.1 Título del Proyecto	17
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario.....	17
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	17
1.4 Alcance de la solución	19
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	20
2.1.1 Descripción de la realidad problemática.....	20
2.1.2 Formulación del problema.....	25
2.1.3 Objetivos de investigación	26
2.1.4 Justificación de la investigación	27
2.1.5 Limitaciones de la investigación.....	29
2.1.6 Viabilidad de la investigación	29
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....	30
3.1 Antecedentes.....	30
3.1.1 Antecedentes nacionales.....	30
3.1.2 Antecedentes internacionales.....	31

3.2	Marco Teórico.....	33
3.3	Definición de términos básicos.....	44
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES.....		47
4.1.	Formulación de hipótesis principales y derivadas.....	47
4.1.1	Hipótesis principal.....	47
4.1.2	Hipótesis derivadas.....	47
4.2	Operacionalización de variables.....	48
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		49
5.1.	Diseño metodológico.....	49
5.2	Diseño Muestral	50
5.3	Técnica de recolección de datos	51
5.4	Técnicas estadísticas de procesamiento de la información	51
5.5	Resultados	54
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN		69
6.1.	Alcance esperado.....	69
6.2	Descripción de la propuesta de innovación	69
6.3	Diagnostico situacional.....	69
6.4	Procedimiento para la propuesta de mejora.....	70
6.4.1	Presupuesto.....	81

CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
FUENTES DE INFORMACIÓN	85
ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable	48
Tabla 2: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, la inversión por el pago de Internet y conectividad en el que incurre el trabajador para su trabajo remoto?	54
Tabla 3: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, los recursos físicos (computadoras, laptop, etc.) que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?	55
Tabla 4: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, las herramientas tecnológicas (correos organizacionales, acceso a sistemas, etc.) que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?.....	56
Tabla 5: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, el horario que le asigna una organización a su trabajador para el trabajo remoto?.....	57
Tabla 6: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, el salario y otras remuneraciones que le asigna una organización a su trabajador para el trabajo remoto?	58

Tabla 7: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, la línea de carrera y la satisfacción laboral que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?	59
Tabla 8: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, la comodidad física que tiene un trabajador que está laborando de manera remota?.....	60
Tabla 9: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, la salud física, mental y emocional que tiene un trabajador que está laborando de manera remota?.....	61
Tabla 10: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, las prestaciones en cuanto a salud física, mental y emocional que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?	62
Tabla 11: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, las condiciones ambientales que tiene un trabajador de manera remota?	63
Tabla 12: ¿Qué impacto tiene la satisfacción laboral de un trabajador en modo remoto, en cuanto a la proactividad de sus funciones y tareas?.....	64
Tabla 13: ¿Qué impacto tiene la satisfacción laboral de un trabajador en modo remoto en cuanto al progreso positivo de su desempeño laboral?.....	65
Tabla 14: Matriz FODA.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cálculo de Aiken	52
Figura 2: Cálculo de Aiken	53
Figura 3: Grado de importancia que tiene para la satisfacción laboral el pago de internet y conectividad.	54
Figura 4:: Grado de importancia por los recursos físicos en el trabajo remoto.....	55
Figura 5:Grado de importancia de las herramientas tecnológicas en el trabajo remoto.....	56
Figura 6: Grado de importancia que tiene para la satisfacción laboral, el horario en el trabajo remoto.	57
Figura 7: Grado de importancia en el salario y otras remuneraciones en el trabajo remoto.	58
Figura 8: Grado de importancia en la estabilidad laboral y línea de carrera.	59
Figura 9: Grado de importancia en la comodidad física en el trabajo remoto... ..	60
Figura 10: Grado de importancia en la salud mental, física y emocional en el trabajo remoto.	61
Figura 11: Grado de importancia en prestaciones en cuanto a salud física, mental y emocional.	62

Figura 12: Grado de importancia en las condiciones ambientales en el trabajo remoto.	63
Figura 13: Grado de importancia en la proactividad de las funciones en el trabajo remoto.	64
Figura 14: Grado de importancia en el progreso positivo en el trabajo remoto.	65
Figura 15: Etapas del proyecto.	73
Figura 16: Etapa de estrategia del proyecto.	74
Figura 17: Sub etapa1 - análisis estratégico.	75
Figura 18: Sub etapa 2, formulación de estrategias.	75
Figura 19: Logo del proyecto.	76
Figura 20: Implementación de la estrategia.	77
Figura 21: Etapa 2 - Equipamiento del proyecto.	77
Figura 22: Etapa 2 – cuadro de procesamiento.	78
Figura 23: Etapa 2 – cuadro de acondicionamiento.	79
Figura 24: Etapa 3 – Monitoreo y Resultados.	80
Figura 25: Presupuesto.	81

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar las características del nivel satisfacción laboral en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022. El enfoque que se utilizará en esta investigación es el enfoque cuantitativo descriptivo, debido que la data recolectada nos servirá para profundizar de manera más detallada el informe en referencia al nivel de satisfacción que existe entre colaboradores de la institución en mención. Además, el tipo de la investigación realizada es de forma aplicada, ya que, se quiere conocer y analizar en un tiempo determinado la satisfacción en el trabajo remoto. También, el diseño de esta investigación es descriptiva, debido a que se describirán hechos propios de una población en específico, además, de contar con literatura suficiente para el desarrollo de la investigación. La población de estudio son los trabajadores del departamento cultural de un instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima.

Sobre los resultados se pudo determinar mediante una encuesta el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores. Por último, se considera una propuesta de mejora que acompaña al problema de investigación, en implementar un programa de beneficios para el trabajador, con la finalidad de obtener una satisfacción laboral óptima empleada desde casa.

Palabras claves: Satisfacción laboral, trabajo remoto, procesos de mejora.

ABSTRACT

The main objective of the present research was to determine the characteristics of the job satisfaction level in the remote work of the collaborators of the cultural department of an English language teaching institute in Lima 2022. The approach I know will be used in this research is the descriptive quantitative approach, due to the fact that the data collected will serve us to deepen in a more detailed way the report in reference to the level of satisfaction that exists between collaborators of the institution mentioned. In addition, the type of research carried out is applied, since, you want to know and analyze in a given time satisfaction in remote work. Also, the design of this research is descriptive, because it will describe facts specific to a specific population, in addition to having sufficient literature for the development of research. The study population is the staff of the cultural department of an English language teaching institute in Lima.

A survey was conducted to determine the level of satisfaction of employees. Finally, it is considered an improvement proposal that accompanies the problem of research, in implementing a program of benefits for the worker, in order to obtain an optimal job satisfaction employed from home.

Keywords: Job satisfaction, remote work, improvement processes.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo determinar las características del nivel satisfacción laboral en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022. Está compuesta por seis apartados.

En el primero se describe la información general, el título de la investigación, aquella área estratégica de desarrollo prioritario, también la actividad económica en que se aplicará la investigación, así como la localización o alcance de la solución.

En el segundo se describe el planteamiento del problema, la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, en el cual, observaremos los problemas y objetivos generales y específicos. Cerraremos la segunda etapa con la justificación de la investigación.

En el tercero se describe el marco teórico de la investigación, en este ítem veremos los antecedentes nacionales e internacionales que nos permitir hacer una revisión retrospectiva del tema investigado por otras personas, el marco teórico que da el fundamento teórico del trabajo y la definición de términos básicos.

En el cuarto punto se observará la formulación de la hipótesis (tanto principal como específica), la cual ha sido sujeto de contrastaciones y verificaciones. Asimismo, se encuentra la operacionalidad de las variables, las cuales permitieron la confección de las herramientas aplicadas para validar la pregunta principal de investigación.

En el quinto, se encuentra a metodología de la investigación, el diseño metodológico, muestral y las técnicas que se usaron para el análisis correspondiente de los resultados finales arrojados por la herramienta propuesta como la hoja de cotejo, las cuales nos permiten realizar una correcta visualización de lo obtenido. Igualmente se aprecian las pruebas estadísticas.

En el sexto el desarrollo de la propuesta de innovación, donde se implementa el programa “Disfruta desde casa”, donde veremos su alcance esperado, el diagnóstico situacional y el presupuesto que nos ayudará a realizar esta innovación que será de gran ayuda para los colaboradores y cumplir con el nivel de satisfacción que se espera en el trabajo remoto.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

“Análisis de las características del nivel satisfacción laboral en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022”

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

1.2.1 Línea de investigación

El presente trabajo de investigación está orientado a la línea de investigación de Gestión del talento humano, debido a que se analizarán aspectos relacionados a las características de satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores de un instituto del idioma inglés en Lima.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

Información y comunicaciones

Este trabajo tendrá especial relevancia en esta área ya que el teletrabajo o el trabajo remoto se ha vuelto un pilar transversal en gran parte de las empresas de nuestro entorno debido a las circunstancias antes mencionadas. Es por ello que cualquier conocimiento o idea de innovación que pueda obtenerse de esta investigación permitirá una mejor gestión en cuanto a la transmisión de información en cualquier entorno laboral y respecto a la mejor recepción del área de comunicaciones.

Salud y asistencia social

Ya que, a su vez, también se centrará en el nivel de satisfacción del cliente interno de la empresa (el trabajador) acerca de su desempeño y opinión sobre esta modalidad de trabajo, para lo cual, nos introduciremos en conceptos sobre la ergonomía, horario y otros; y debido a que envolverán en algún punto el bienestar del individuo los resultados que obtendremos van a ser de provecho para el área de salud humana y asistencia social

Por lo tanto, existe un 15% de trabajadores que han sido afectados por el estrés durante el trabajo remoto, debido a que las condiciones laborales no han sido beneficiosas en su totalidad (INEI, 2020) Según lo indicado, se puede mostrar que existe un gran desgaste de los colaboradores que se encuentran en esta modalidad de trabajo pues su nivel de satisfacción laboral no son los más óptimos y se ve reflejado un malestar tanto físico, como psicológico en ellos.

Ahora bien, observando el Decreto de Urgencia N° 026-2020, donde se expone la definición del trabajo remoto, donde menciona que:

El trabajo remoto se caracteriza por la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador 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 (p1).

Según lo indicado, nos muestra claramente que el trabajo remoto se convirtió en una herramienta para poder ayudar a las empresas a subsistir, sin embargo, muchas de ellas no estaban preparadas para satisfacer las necesidades básicas que implica el realizar este tipo de actividades desde casa. Razón por la cual, la

presente investigación será de ayuda para identificar las diferentes características que deben tener en cuenta las empresas para una satisfacción laboral en el trabajador.

1.4 Alcance de la solución

La investigación que hemos planteado se realizará en manera online a través de una encuesta online la cual se hará llegar a la muestra de la población, que en este caso serán los colaboradores de un instituto de idiomas de inglés que han participado alguna vez de la modalidad de teletrabajo o trabajo remoto. Esta encuesta será anónima y elaborada con el fin de permitirnos hallar los preceptos principales de nuestra investigación.

Delimitación Temática

Satisfacción en el trabajo remoto

Delimitación Espacial

Colaboradores administrativos del departamento Cultural de un instituto de idiomas en Lima

Delimitación Temporal

Año 2022

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

Desde siempre, el trabajo como concepto se ha concebido como una actividad tan compleja en algunas de sus ramificaciones como la orientación de sus acciones, ubicaciones, proyecciones, decisiones y muchos otros ámbitos más; pero a la vez, tan intrínsecamente definida en otros como la metodología de su ejecución. Uno de dichos aspectos es que la misma acción del trabajo y que el lugar en el que se lleve a cabo sean sus propias instalaciones, respaldado así por el hecho de negocios como ferreterías, carpinterías, talleres, tiendas, mercados y muchos otros.

A la fecha, este concepto se ha mantenido, en gran parte intacto, a veces por la incapacidad de los negocios de adaptar sus operaciones a otro entorno además del físico y, por otra parte, por la incomprensión de quienes lo dirigen sobre los beneficios que produciría el hacerlo. Pero, este panorama ha ido cambiando, para bien, en estas últimas décadas.

El vertiginoso avance de la globalización y el desarrollo impresionante de nuevas tecnologías, así como las exigencias de servicios más personalizados por parte de los consumidores, han hecho que las empresas se desarraiguen de conceptos tradicionales y se adapten a otros nuevos para que así puedan alcanzar uno de sus objetivos, siendo uno de estos: el teletrabajo, trabajo remoto o trabajo a distancia.

El trabajo remoto se define como “una modalidad de empleo organizada, colaborativa y planificada, que permite trabajar desde el hogar, oficinas compartidas (Coworking) o cualquier lugar diferente a una oficina y en la mayoría de casos no obedece a horarios definidos sino a tareas u objetivos a cumplir.”

Del Alcázar Ponce, J. P. (2020). Los beneficios de emplear esta modalidad son la reducción de costos y tiempo, aumenta la productividad y estimula la dinámica e innovación de los trabajadores, entre muchos otros. Por esta y otras razones, muchas empresas han decidido implementar parcial, y algunas incluso completamente, en sus organizaciones este tipo de trabajo con el fin de ir a la vanguardia del mercado.

Pero, como sigue perteneciendo al ámbito de acciones de un individuo enmarcados en una visión organizacional y conjunta hacia el logro de objetivos, varios factores han de cumplirse para que pueda lograrse un desenvolvimiento correcto de los mismos. Uno de esos factores es la satisfacción del cliente interno, cuyo concepto podría ser el “medir qué tan contento se encuentra tu personal dentro del equipo de trabajo.”. Este factor tiene una gran repercusión en la productividad y desempeño del trabajador y, por tanto, sustancialmente, del éxito de la empresa. He ahí que la misma se esfuerce por atender positivamente este aspecto, incluso en ámbitos como el trabajo a distancia lo mejor posible; sin embargo, a veces surgen factores que la terminarían afectando y que no pueden controlar.

Eso fue lo que ocurrió hace aproximadamente un año y medio cuando un suceso paralizó al mundo y marcó este siglo para la historia de la humanidad con uno

de sus episodios más difíciles: la aparición del COVID-19 y la vorágine de cambio que su paso dejó por todo el mundo.

A finales del 2019 alrededor del mundo se oyeron rumores de una extraña enfermedad con complicaciones respiratorias que apareció en la ciudad de Wuhan China, la cual inició siendo reconocida como una neumonía muy contagiosa que con las semanas empezó a replicarse en otras partes de China y luego en otros países aledaños. Al mismo paso que aumentaba la agresividad de los síntomas continuaba extendiéndose por más lugares y con un nivel de propagación también mayor. En cuestión de un par de meses la nueva enfermedad se extendió por toda Asia, Europa, África y América.

Poco a poco se fue comprendiendo la naturaleza de esta enfermedad, gracias a los estudios y la observación de su evolución e impacto sanitario en los lugares en los que aparecía y se descubrió que tenía similitudes con otras enfermedades respiratorias y gracias a ello, se le pudo definir como una nueva variante de la familia virológica del coronavirus.

A poco más de 3 meses después de detectar el primer caso y habiendo superado ya la cifra de 100.000 contagios, el 11 de marzo del 2020, la OMS declaró a la enfermedad ya denominada como COVID-19 como una pandemia, y aquel solo sería el comienzo.

El Perú, país sudamericano en proyecciones de crecimientos sostenidos y con visión de acción y beneficios en distintos sectores no sería ajeno ni por mucho menos a esta enfermedad que ya tenía sometida a las grandes naciones del mundo. Y una semana antes, el 4 de marzo se detectó el primer caso en el país

en un hombre que había estado semanas antes en Europa, y a este punto ni las más trágicas predicciones sobre su efecto en el país podrían predecir la ola de miedo y dolor que dejaría a su paso.

A un año y medio de su arribo al Perú, el COVID-19 registró un máximo de 2.177.006 de los cuales cobró la vida de 199.006. Estos datos escondían tácitamente la realidad de que el país, así como muchos otros afectados por la situación jamás volverá a ser el mismo.

Entre aquellos de los que resultaron más afectados con la aparición del COVID-19, estuvieron todas las empresas y negocios existentes en el mercado peruano indistintamente de su rubro, pues por la naturaleza de la enfermedad vieron frenado parcial o completamente sus operaciones, y sufrieron las consecuencias envueltas por ella: económicas, financieras, sociales, entre otras. Y si se atrevían a esperar a que tanto la situación como los organismos reguladores y la misma sociedad les permitieran volver a la acción, habrían de hacerlo bajo un contexto totalmente diferente al que estaban acostumbrados.

Por ello, con la proyección de no estancarse en el tiempo y en sus operaciones, muchas empresas tomaron la decisión de adaptarse a esta nueva realidad cambiando sus procesos, métodos, operaciones y entre ellos sus modalidades, resultando muchas de ellas pasando a incorporarse a ellos y a sus colaboradores al trabajo a distancia.

El teletrabajo, a primera vista, puede parecer todo ventajas: mayor conciliación laboral, reducción de costes empresariales e, incluso, aumento de la

productividad. Pero no todos los sectores ni todas las profesiones pueden permitírselo. (IBERDROLA, 2020)

El teletrabajo es una modalidad que ha estado presente en el mundo desde hace varios años y en algunos países se ha venido implementando eficazmente, arrojando muy buenos resultados tanto para las empresas en el factor monetario como para los trabajadores en el mejoramiento de su calidad de vida. Ahora el mundo se enfrenta a una problemática inusual, se enfrenta a un enemigo difícil de combatir, el Covid-19, quien nos ha obligado a cambiar completamente nuestro estilo de vida. Por ello los empresarios han tenido que incursionar en nuevas formas de trabajo para no entrar en pérdidas (Universidad Católica de Colombia, 2020)

El teletrabajo no tuvo los efectos deseados y su intento por mantenerlo con algunas modificaciones mínimas no solucionó su falta de idoneidad. Por el contrario, el trabajo remoto ha probado ser práctico, flexible, útil y hasta beneficioso para conciliar la vida personal, familiar y laboral de los trabajadores, siempre que se use de forma adecuada. Por ello, más que restringir su vigencia, deberíamos enfocarnos en mantener esta modalidad de trabajo a distancia y reglamentarla con base en su vocación de permanencia. (ESAN 2021)

Según el monitoreo realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la crisis producida por la pandemia, declarada a través de la Organización Mundial de la Salud por el Covid19, está afectando a unos 3300 millones de trabajadores a nivel global, aproximadamente un 81 % de la fuerza laboral mundial ha resultado perjudicada por las medidas del aislamiento social y el cese sin precedentes de la actividad económica; sin embargo si bien la mayoría de los

trabajadores mundialmente han perdido sus puestos de trabajo o su nivel de ingresos, una proporción importante han podido continuar el desarrollo de la prestación laboral, gracias a las herramientas tecnológicas de la información y comunicación (TIC), que básicamente han permitido trasladar la oficina al domicilio particular y continuar trabajando pese al aislamiento social obligatorio. (Edith Yarnold Limón, 2020)

En los hechos el teletrabajo, trabajo a domicilio, a distancia o el trabajo remoto son figuras similares. La flexibilidad y practicidad que brinda la legislación a cada una de estas ha mostrado una reacción diferente del mercado. El trabajo remoto, vigente hasta julio, es el largamente más utilizado. El proceso de encierro en nuestro domicilio ha llevado a que el trabajo remoto se desarrolle. Las herramientas tecnológicas y el avance de la comunicación digital lo han facilitado. La posibilidad de conectarse desde cualquier lugar y las diversas formas de compartir documentos o de realizar trabajo en la nube continuará haciéndolo posible. Buscar controlar en exceso este tipo de labor mediante reglas, pautas de control y esquemas rígidos, como busca la norma, no fomenta el empleo formal, y difícilmente hará que se generen sistemas de trabajo a distancia una vez culmine la pandemia. (Herbert Prella, 2021)

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿Cuáles son las características del nivel satisfacción laboral en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022?

2.1.2.2 Problemas específicos

¿Cuáles son las características de los recursos laborales en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022?

¿Cuáles son las características de las condiciones de empleo en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento de un instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar las características del nivel satisfacción laboral en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022

2.1.3.2 Objetivos específicos

Determinar las características de los recursos laborales en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022

Determinar las características de las condiciones de empleo en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento de un instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022.

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica y/o respalda teóricamente de manera correcta ya que se fundamenta en teorías reconocidas y aprobadas dándole así el carácter serio y confiable que una investigación necesita. Para el estudio de la variable satisfacción laboral se utilizó la Teorías y modelos sobre la Satisfacción Laboral tomado de Carrasco, Barraza y Arreola (2013), en la cual se menciona que, desde el punto de vista de la teoría de la adaptación al trabajo, las personas procuran lograr, mantener y desarrollar cierta correspondencia con el ambiente de trabajo según un proceso dinámico y continuo y que se sustenta en 6 postulados:

- 1) La adaptación del individuo al trabajo resulta de los niveles de los resultados satisfactorios y de la satisfacción del individuo con relación al trabajo.
- 2) Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.
- 3) La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensa, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.
- 4) Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo.
- 5) Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.

6) Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización.

2.1.4.2 Justificación metodológica

El método de investigación consistirá en realizar un diagnóstico de los resultados que se obtendrá, ya que, de esta manera, acudiendo al uso de un método descriptivo, con enfoque cuantitativo se podrá conseguir obtener la información que nos permita responder al problema de investigación y alcanzar los objetivos del estudio planteados.

2.1.4.3 Justificación práctica

Estamos convencidos que debemos de realizar la investigación definida dados los importantes aportes que se pueden obtener de la misma tanto para una organización en específico como para un aporte social hacia distintos ámbitos como el laboral y el de la salud.

En primera instancia, la investigación servirá como guía para futuros estudios que hará el departamento cultural de un instituto de idioma extranjero, con la finalidad de conocer la productividad de sus colaboradores en el trabajo remoto y con respecto a su satisfacción laboral y como la misma está condicionada por distintos aspectos de su entorno laboral y cómo repercute en todos los entornos de su vida.

Y además de ello, la presente investigación servirá pues brindará a todo aquel que lo necesite un panorama actual real sobre la situación del país respecto a cómo sus componentes humanos en las empresas pueden haber reaccionado a las normativas, políticas y elementos del trabajo remoto al que tuvieron que someterse al iniciar la pandemia, y así ser capaces de una mejor toma de

decisiones; y, por otra parte, también el área de salud. Hallará provechosa la investigación ya que le brindará nociones de cómo se puede mejorar la satisfacción del trabajador respecto a su satisfacción laboral ya que a su vez esto podría impactar positiva o negativamente en su salud.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

Una de las limitaciones para el desarrollo de la presente investigación es el factor tiempo, ya que, debido a nuestros difíciles horarios laborales y otras responsabilidades personales, lo que nos haría difícil.

Otra limitación es que la presente investigación se desarrollará en función a los datos de satisfacción laboral y productividad de los trabajadores del área cultural, para lo cual será necesario tener acceso a dicha información.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

La presente investigación es viable debido a que se pueden superar las limitaciones que se han detectado para la misma:

Se podrá superar la limitación del factor del tiempo porque hemos podido organizar nuestras ocupaciones y obligaciones seculares de tal manera que podamos apartar todo el tiempo necesario para realizar la investigación sin sacrificar la información.

Se podrá superar la limitación del acceso y obtención de información ya que uno de los investigadores trabaja en la institución objeto de estudio y está en posibilidades de acceder a la misma.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes nacionales

Alva Z. (2015) En su investigación de título: “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo - 2014”. Aportó información relevante para nuestra información.

Cuyo objetivo es: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: el diseño de investigación descriptivo. A una población compuesta por: 80 colaboradores de la empresa en mención. Los resultados mostraron que: se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Asimismo, corresponde a la gerencia, analizar y evaluar continuamente.

Arteaga M. (2021) En su investigación de título: Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: Estudio descriptivo - exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana”, aportó información relevante para nuestra investigación.

Cuyo objetivo fue: identificar y describir las condiciones de trabajo que tienen mayor incidencia en la satisfacción laboral de los teletrabajadores de la banca múltiple de Lima Metropolitana en un contexto de emergencia sanitaria nacional.

En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: el enfoque cuantitativo y cualitativo (mixto) y es un estudio de tipo descriptivo. A una población compuesta por: la banca múltiple actual del Perú, siendo específicamente el BBVA Continental, el BCP y el Scotiabank. Una muestra de trabajadores de los tres (3) bancos distribuida de forma equitativa entre los 3 bancos que realicen trabajo remoto de forma parcial o total. La técnica para la recolección de datos fue Encuesta

Los resultados mostraron que: la investigación nos permitió ver los distintos factores que influyen en el trabajo remoto o en el teletrabajo de los colaboradores dentro de una organización. Asimismo, nos demostró que es de suma importancia tomar en cuenta las opiniones, puntos de vista, circunstancias y requerimientos de los trabajadores, y la importancia que debe tener la empresa para conocerlos y poder satisfacer sus necesidades, pues ello determinará su desempeño, y en consecuencia el logro de las metas de la organización.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Navarro S. (2012) En su investigación de título “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango)”, para optar por el grado de Licenciada, aportó información relevante para nuestra investigación.

Cuyo objetivo fue: establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: el instrumento a escala de Ikert y este estudio es de tipo descriptivo. A una población compuesta por: los trabajadores de esa organización y siendo la muestra 20 de esos trabajadores, personas de situación económica media,

hombres y mujeres que oscilan entre las edades de 25 a 65 años, de diversas religiones, con diferencia del estado civil. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta.

Los resultados mostraron que: en una empresa con una buena satisfacción laboral mejora la productividad y el desempeño de los trabajadores. Asimismo, reconoce como aspectos positivos para la mejora de la satisfacción laboral los beneficios brindados por la organización a los empleados.

Chiroque C. y Piscocoya M. (2013) En su investigación de título “Satisfacción laboral y productividad laboral: una revisión de literatura”, para optar por el grado de Magíster, aportó información relevante para nuestra investigación

Cuyo objetivo fue: examinar y analizar el estado de la cuestión sobre satisfacción laboral, productividad laboral y la relación entre ambas variables a nivel conceptual y teórico. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: el proceso metodológico secuencial de la revisión de literatura-MAGG y el estudio es de tipo exploratorio. A una población compuesta por: todos los autores de la literatura que han escrito sobre la satisfacción laboral, la productividad laboral y otros elementos cercanos y la muestra la componen 15 de estos autores cuyos aportes han sido relevantes sobre un patrón sobre los conocimientos de la sociedad respecto a la interrelación entre los otros factores.

Los resultados mostraron: La importancia de establecer objetivos y conocimientos que sustenten las definiciones de la satisfacción laboral en una empresa. Asimismo, nos muestra la interrelación de ambas variables como relevancia importante en la organización.

Cortés G., Henao N., Osorio G. (2020) En su investigación de título “Trabajo remoto en tiempos de Covid-19 y su impacto en el trabajador”, para optar por el grado de Licenciatura, aportó información relevante para nuestra investigación

Cuyo objetivo fue: entender cómo los trabajadores interpretan y enfrentan la interacción de la vida laboral y la vida familiar, en el trabajo remoto. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: el instrumento un enfoque es de tipo cualitativo y este estudio es de tipo descriptivo. A una población compuesta por trabajadores profesionales, ubicados en Bogotá, que se encontraran desempeñando las tareas del trabajo en la modalidad de trabajo en casa. La muestra son un total de seis personas con título profesional, entre hombres y mujeres con hijos o hijas menores a los 15 años. Y, por último, la ayuda externa que reciben no debía ser mayor a dos veces por semana en la época de cuarentena. La técnica para la recolección de datos fue entrevista

Los resultados mostraron que: es muy importante para una empresa conocer un panorama real sobre el teletrabajo y el trabajo remoto en el contexto actual. Asimismo, nos muestra el gran impacto de las políticas organizacionales hacia el trabajador y cómo sus decisiones terminan influyendo en la satisfacción laboral.

3.2 Marco teórico

Satisfacción Laboral

Las empresas hoy en día están buscando que sus trabajadores se sientan bien en el lugar de trabajo, es por ello, que buscan muchas formas y maneras de poder brindarle herramientas que ayuden a tener una satisfacción laboral plena

en cada ámbito del lugar de trabajo. “La satisfacción laboral es “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (Andresen, Domsch y Cascorbi, 2007, p. 7). Desde esa perspectiva, observamos que la satisfacción laboral va más allá de solo trabajar por trabajar sin tener algún beneficio. Sino que, el estado emocional positivo va de la mano con la felicidad al realizar las labores encomendadas. “La satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo” (Wright y Bonett, 2007, p.143)

Sin embargo, no todas las empresas en la actualidad ven que el factor felicidad en el trabajador es vital para la producción y mejora de la empresa, sino que, ven al trabajador como una máquina de generar dinero, sin importarle sus sentimientos, emociones y salud. “La perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial” (Morillo, 2006, p8)

Internet

El uso del internet cada día se ha integrado más y más en nuestra sociedad y en medio de una pandemia mundial esta herramienta se ha incrementado de gran manera. En internet, las comunicaciones concretas se establecen entre dos

puntos: uno es el ordenador personal desde el cual se accede y el otro es cualquiera de los servidores que hay en la Red y facilitan. El fundamento de internet es TCP/IP, un protocolo de transmisión que se asigna a cada máquina que se conecta un número específico, llamado “número IP” (que actúa a modo de “número de teléfono único”) como por ejemplo 192.555.26.11 (Starmedia, 2002). Eso nos muestra que para el autor la definición de internet es netamente como herramienta de comunicación que hay entre dos puntos en referencia.

Internet es definida como “una red masiva de redes, infraestructura de redes que conecta a millones de computadoras unidas de forma global; formando una sola red en la que una computadora puede comunicarse con otra, siempre y cuando estén las dos conectadas al internet” (Snell, 1995, p1). Tanto para Snell y Starmedia mencionan que el internet es una herramienta útil de comunicación masiva. Sin embargo, muchas empresas no han logrado equilibrar la vida del colaborador con la satisfacción laboral, que sin duda alguna es parte de los recursos que la empresa brinda a sus empleados.

Herramientas tecnológicas

Cada día que pasa en la actualidad la satisfacción de los empleados en las empresas se pone cuesta arriba, por diversas problemáticas que puedan suceder el uso de las herramientas tecnológicas en el trabajo antes de la pandemia era muy usada y ahora en pleno 2022 es doblemente vital en el trabajo remoto; y ni hablar de los recursos físicos que trae este tipo de labores que las empresas han implementado para el crecimiento de su personal y el

cumplimiento de los objetivos. “Las herramientas tecnológicas, como ya se dice, son herramientas que te ayudan al manejo, a la búsqueda e intercambio de información. Estas pueden ayudarte en el día a día, ya que ayudan y facilitan muchos quehaceres” (Cordero, 2014, p1). Las herramientas tecnológicas son una innovación disruptiva que en el transcurso del tiempo se han afianzado de una manera muy eficaz y útil en las empresas. (Cabrol y Severin, 2010)

Condiciones de trabajo

Mediante una investigación realizada a principios del año 2020 por la UNESCO, donde se inició un cambio mundial a raíz de la pandemia, los trabajadores de las empresas estaban muy angustiados por el trabajo desde casa, muchos de ellos comenzaron a cuestionar cuál sería el nuevo horario de jornada laboral y muchos de ellos no estaban de acuerdo con un cambio radical en las horas de trabajo.

A ellos se incrementaron las preguntas sobre la compensación salarial, como se iba a pagar esas horas/dinero que trajo los primeros meses en que no se realiza trabajo alguno, ello trajo consigo que muchos de ellos cuestionen la estabilidad laboral dentro de la empresa y no solo ellos, sino las familias de ellos entraron en inquietudes que de alguna manera afectan en el colaborador y en la productividad en el trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (2022) nos menciona en su constitución que:

Considerando que existen condiciones de trabajo que entrañan tal grado de injusticia, miseria y privaciones para gran número de seres

humanos, que el descontento causado constituye una amenaza para la paz y armonía universales; y considerando que es urgente mejorar dichas condiciones (p1)

Las personas aspiran a tener no solo un empleo, sino un buen empleo. El salario, las horas de trabajo, la organización y las condiciones del trabajo, las maneras de equilibrar la vida laboral con las exigencias de la familia y la vida fuera del trabajo puede de alguna manera afectar no solo en lo emocional, sino en lo económico; es por ello, que las empresas deben de garantizar de alguna manera garantizar cierta satisfacción a sus colaboradores.

La OIT (2022) es la entidad que supervisa las tendencias y toda evolución relativa al salario, sus negociaciones, las horas de trabajo y el equilibrio que todo trabajador debe de tener entre su vida personal y la laboral. también mencionan que:

Ofrece asistencia técnica a sus mandantes y amplía la base de conocimientos sobre salarios, horas de trabajo, condiciones de trabajo, negociación colectiva y relaciones laborales, como también sobre la seguridad en el empleo y el mercado de trabajo. La Oficina promueve la cooperación entre las instituciones clave del mercado de trabajo a fin de fomentar el potencial de su efecto positivo combinado en la protección del trabajador, el desempeño del mercado de trabajo y la equidad. (p.1)

Con ello, la OIT busca de alguna manera equilibrar las condiciones laborales con la satisfacción laboral de un trabajador, incluyendo las siguientes áreas: a) *Negociación colectiva*: como medio clave a través del cual los empleadores, sus organizaciones y los sindicatos pueden establecer lo que es justo referente al

salario y condiciones de trabajo. b) *Seguridad del empleo*: que protege a los trabajadores contra las fluctuaciones de ingresos resultantes de la pérdida del empleo debida a despido por crisis económicas, reestructuración empresarial u otras razones. c) *Salario*: que está entre las condiciones de trabajo más importantes y es un punto central en la negociación colectiva. Por ello, OIT ha asumido el compromiso de promover políticas relativas a salarios e ingresos que garanticen que todos obtengan una parte justa de los frutos del progreso, y un salario mínimo vital para todos los empleados que necesiten dicha protección. d) *Horas de trabajo*: que son una cuestión central para la labor de la OIT, cuando adoptó la primera de muchas normas internacionales del trabajo en 1919. Uno de los mayores problemas es el abuso de horas de trabajo y la necesidad de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores limitando la cantidad de horas de trabajo y proporcionando periodos para el descanso y la recuperación adecuados, como el descanso semanal y las vacaciones anuales pagas. e) *Trabajo y vida familiar*: tratados mediante soluciones normativas que procuran facilitar el acceso de todos los trabajadores al trabajo decente al abordar y apoyar sus responsabilidades familiares no remuneradas. (OIT, 2022)

Condiciones de seguridad

La pandemia trajo muchas pérdidas en las empresas, no solo financieras, sino referente a la salud. Distintas compañías, empresas o instituciones cambiaron su manera de enfrentar día a día los conflictos que trajo este suceso mundial. El Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2017 - 2021) nos menciona que:

La Organización Internacional del Trabajo estima que cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente laboral. Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. (p.5)

Es por ello, que ahora algunas empresas cuentan como uno de sus objetivos una promoción de cultura preventiva conjunta con el estado, con la finalidad de aminorar accidentes dentro de la empresa. Por ello, muchas de ellas comenzaron a ofrecer a sus colaboradores seguro médico para su familia, para conseguir minimizar algún mal y garantizar la buena salud física y emocional de sus trabajadores. Con ello, los empleadores están generando cierta satisfacción laboral, que a largo plazo garantizará una buena productividad y aumento de beneficios para la empresa.

La ergonomía laboral

Sabiendo que las empresas en la actualidad buscan y refuerzan mucho el bienestar de sus colaboradores, la ergonomía laboral, ahora se ha extendido a el trabajo remoto, el trabajo desde casa es ahora muy importante para los resultados positivos en una empresa. Por lo tanto, es importante saber el concepto de esa palabra; por lo cual, podemos decir que: “Etimológicamente, el término ergonomía proviene del griego “ergo” que significa trabajo, actividad y “nomos” que significa principios y normas. Podemos decir que la ergonomía es el estudio del trabajo, encargándose de elaborar las normas por las que debe registrarse este”. (González, 2007, p.37). Por tal razón, es importante conocer más a fondo todo el concepto que engloba la palabra ergonomía.

La ergonomía es el estudio del ser humano en su ambiente laboral, Singleton lo resume en la interacción del hombre y su medio ambiente, sin embargo, Grandjean lo describe como el comportamiento de un hombre en su trabajo. Vemos que desde el año 1965 se ha venido usando distintas definiciones, en los cuales rescatamos: estudio, interacción y comportamiento y todos ellos están vinculados con el ambiente laboral. (Murell, 1985)

Desde la década del 70, los conceptos van aumentando e involucrando nuevos términos: ergonomía es el análisis de procesos industriales, mientras que, Wisner lo relaciona con un conjunto de conocimientos científicos que envuelven al hombre con una determinada acción dentro de su trabajo, Ya en los 80 hasta la actualidad se relaciona a la ergonomía con la tecnología que se ocupa de las relaciones del hombre y la máquina, la ciencia multidisciplinar o solamente el estudio de datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas que incluyen al hombre y su trabajo. (Faverge, 1971)

Condiciones ambientales

Las condiciones ambientales son circunstancias físicas que todo trabajador obtiene cuando empieza una relación laboral con alguna empresa Existen diferentes variables que pueden de alguna manera interferir en el trabajo remoto. La distracción/el ruido es uno de los indicadores que las empresas tienen que saber comprender o lidiar para que los colaboradores y para el cumplimiento de sus labores. El área geográfica de las viviendas como las zonas donde hay ríos, montañas, etc., puede de alguna manera dificultar el trabajo remoto, ante ello las

empresas tratan de crear estrategias para que el trabajo remoto sea cada vez más satisfactorio para el colaborador.

Las condiciones y medio ambiente de trabajo, están constituidos por factores socio-técnicos y organizacionales por el proceso de producción en el trabajo (Neffa 2015). Con ello, el autor nos refiere que, para una mejor producción laboral, las empresas deben de tener un mapeo de las características ambientales que implica las labores, no solo en oficina, sino en el teletrabajo.

Iluminación

La iluminación se refiere a la acción o efecto de iluminar, o de disponer de una disposición de luces en determinado ambiente que se logre lo mencionado. En el ámbito del teletrabajo o del trabajo remoto es importante pues permite realizar las tareas de visualización con rapidez y precisión, y esto es esencial ya que a través de la vista se obtiene casi la totalidad de la información y la buena iluminación permite esto. Algunas consideraciones sobre la iluminación que se pueden tener es que se deben tener en cuenta los niveles mínimos de iluminación según las exigencias de la tarea; si la percepción visual requiere una mayor dificultad, se va a requerir mayor nivel de iluminación. Por otra parte, se suele preferir la luz natural ya que es menos invasiva, pero en determinados casos también se puede acompañar de luz artificial. También se recomienda tratar de lograr una uniformidad, evitar las variaciones bruscas y escoger el color de la luz apropiada tomando en cuenta el lugar, la hora y la tarea asignada.

Chavarría (1983) nos menciona que:

La actividad laboral, para que pueda desarrollarse de una forma eficaz, precisa que la luz (característica ambiental) y la visión (característica personal) se complementen, ya que se considera que el 50% de la información sensorial que recibe el hombre es de tipo visual, es decir, tiene como origen primario la luz. Un tratamiento adecuado del ambiente visual permite incidir en los aspectos de seguridad, confort y productividad. La integración de estos aspectos comportará un trabajo seguro, cómodo y eficaz. (p.1)

Ruido

El ruido ambiental, para los efectos de esta investigación, puede definirse como los sonidos poco agradables o hasta dañinos que podrían presentarse en determinadas circunstancias, los cuales han de tomarse en cuenta como una condición importante en el ámbito del teletrabajo pues una mala gestión de la acústica en este ambiente nos puede dificultar la concentración para realizar nuestras tareas y funciones. Para lograr una correcta protección auditiva se debe de seleccionar un lugar de la vivienda sin casi ningún ruido o sonido externo, para lo cual en ocasiones se ha de cerrar los accesos de ruido como puertas o ventanas. A su vez, se recomienda, si se desea oír música, que está sea relajante y a bajo volumen.

Por último, los implementos que se utilicen para ambientar el sonido durante el trabajo, tales como auriculares, deben de ser modulados correctamente. “Trabajar en entornos acústicamente confortables no solo resulta fundamental a la hora de desarrollar una actividad laboral de calidad, sino que también evita

que tengamos futuros problemas de salud” (Expertos en aislamiento y suministros industriales, 2022, p1)

Temperatura y humedad

El teletrabajo está supeditado a circunstancias ambientales que están fuera de su control, más inciden directamente en la satisfacción laboral, por lo que han de analizarse para adecuarse según las circunstancias más apropiadas. Algunas de esas circunstancias son la temperatura y la humedad.

Para la temperatura de aquellos que realizan teletrabajo o trabajo remoto, se ha determinado que los factores que han de tomarse en cuenta son la estación actual, la vestimenta y confortabilidad del trabajador, condiciones de salud y tipo de tarea. Usualmente la temperatura ideal se sitúa entre los 21° C como mínimo para invierno y los 26° C como máximo para el verano.

Por otra parte, se recomienda que el nivel de la humedad esté entre el 30% y el 70%, la cual ha de medirse a través de dispositivos exactos, y al hacerlo tomar en cuenta el uso de calefacción y el aire acondicionado ya que pueden modificar los niveles reales de humedad. Y, además, también es sugerirle que haya una correcta ventilación y que se use un humidificador si se ve necesario, pero de manera moderada para no alcanzar excesos de humedad. “Es imprescindible comprobar que las condiciones de teletrabajo no resulten perjudiciales para la salud de la persona trabajadora en situaciones de altas temperaturas.” (Unión Sindical Obrera, 2020, p1)

3.3 Definición de términos básicos

Satisfacción laboral

La palabra satisfacción va mucho más allá de los beneficios propios o terceros de una persona o de un colectivo laboral. El sentirse realizado, satisfecho o cumplir los objetivos personales o laborales va por el camino de la actitud del ser humano. “La satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo” (Spector, 1997) Mientras que, para otros autores la satisfacción va mucho más allá que las actitudes, sino que se ve reflejada en la experiencia misma de la persona. “La respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos” (Morillo, 2006) Esto nos deja ver que la satisfacción laboral está intrínsecamente relacionada con el colaborador y lo que recibe y sobre todo percibe que le brinda su lugar de empleo, en pocas palabras podría definirse como la actitud de un individuo hacia su trabajo.

Trabajo Remoto

El trabajo remoto o trabajo a la distancia, se ha convertido en estos dos últimos años en un salvavidas empresarial. La pandemia causó en gran manera una pérdida significativa de puestos laborales en todo el mundo, es por ello, que muchas empresas públicas y privadas tuvieron que migrar sus servicios y operaciones a la nueva modalidad del trabajo remoto.

El auge de Internet, la adaptación de las empresas a las nuevas tecnologías y el surgimiento de nuevas necesidades empresariales hace posible la aparición de este tipo de trabajador, que cuenta con los mismos derechos laborales que los trabajadores de oficina y tiene una situación profesional más que normalizada. El trabajo a distancia es aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa.

Covid-19

Enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se piensa que este virus se transmite de una persona a otra en las gotitas que se dispersan cuando la persona infectada tose, estornuda o habla. Es posible que también se transmita al tocar una superficie con el virus y luego llevarse las manos a la boca, la nariz o los ojos, pero esto es menos frecuente. Los signos y síntomas más frecuentes de la COVID-19 son fiebre, tos y dificultad para respirar.

Normativa de Covid 19

“Que, habiéndose detectado casos confirmados de la enfermedad causada por el virus del COVID-19 en el territorio nacional y existiendo el riesgo de su alta propagación, resulta necesario establecer medidas adicionales extraordinarias que permitan adoptar las acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación y el impacto sanitario de la enfermedad causada por el

virus del COVID-19, en el territorio nacional, con la finalidad de reforzar los sistemas de prevención, control, vigilancia y respuesta sanitaria, preservar la salud y el empleo de los trabajadores; y de esta forma coadyuvar a disminuir la afectación de la economía peruana por la propagación del mencionado virus a nivel nacional, las mismas que de no ejecutarse pondrían en grave peligro la salud de la población, e incrementarían la afectación a la economía peruana.” –

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

Si se logra determinar las características del nivel satisfacción laboral, entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022

4.1.2 Hipótesis derivadas

H1: Si se logra determinar las características de los recursos laborales, entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022.

H2: Si se logra determinar las características de las condiciones de empleo, entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022.

H3: Si se logra determinar las características de las condiciones de seguridad, entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022.

H4: Si se logra determinar las características de las condiciones ambientales, entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de

los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022.

4.2 Operacionalización de variables

Variable: Satisfacción Laboral

Definición contextual: La satisfacción laboral está relacionado al cumplimiento actitudinal, social y emocional de los trabajadores de una empresa. Dicha experiencia está vinculada al desarrollo de objetivos profesionales y personales para beneficio del colaborador. Consideran ciertos elementos que son:

- Recursos laborales
- Condiciones de empleo
- Condiciones de seguridad
- Condiciones ambientales

Tabla 1: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	Está relacionada a las actitudes, emociones, experiencias, condiciones de un trabajador en una empresa.	Operacionalmente se entiende por satisfacción laboral con todo lo relacionado a los recursos laborales, las condiciones de empleo, de seguridad y ambientales dentro de una empresa y de manera remota.	Recursos laborales	Internet Recursos físicos Herramientas tecnológicas	Likert
			Condiciones de empleo	Horarios Compensación laboral Estabilidad laboral	
			Condiciones de seguridad	Ergonomía laboral Salud física y emocional Seguro medico	
			Condiciones ambientales	Distracción/Ruido Área geográfica Niños	

Nota: elaboración propia

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Diseño metodológico

El diseño metodológico de la investigación se estructura de la siguiente manera:

Tipo: El tipo de la investigación realizada es de forma aplicada, ya que, se quiere conocer y analizar en un tiempo determinado (2022), el nivel de satisfacción de nuestra población en el trabajo remoto en un instituto de enseñanza del idioma extranjero en el Perú. Así mismo, la investigación mencionara recomendaciones basadas en la información que se recopiló.

Enfoque: El enfoque sé que se utilizará en esta investigación es el enfoque cuantitativo descriptivo, debido que la data recolectada nos servirá para profundizar de manera más detallada el informe en referencia al nivel de satisfacción que hay en los colaboradores del departamento cultural de un instituto de enseñanza del idioma extranjero en el Perú.

Diseño: Descriptiva, debido a que se describirán hechos propios de una población en específico, además, de contar con literatura suficiente para el desarrollo de la investigación. Descriptivo simple, según Tamayo y Tamayo (2006) el tipo de investigación descriptiva simple, comprende a la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición de procesos de una investigación. Las conclusiones se hacen del enfoque de una persona o grupo. La investigación descriptiva se ve reflejada en las realidades de un hecho.

Nivel: El nivel de nuestra investigación está basado en el “Estudio de caso”, ya que, a través de ello, nos permite tener información y data del nivel de satisfacción de los colaboradores del área cultural de un instituto de enseñanza del idioma extranjero en el Perú.

5.2. Diseño muestral

Población

La población de estudio está conformada por la totalidad de colaboradores del instituto investigado. Fue creado en 1938, gracias a un intercambio cultural que auspició la Unión Panamericana es la primera institución en fomentar el estudio del idioma extranjero en el Perú. Ahora con 84 años de fundación siguen cumpliendo los mismos principios y valores con los que fueron creados.

Desde que empezó la pandemia en marzo de 2020, la institución ha tenido grandes cambios, reestructuraciones y adaptaciones para cumplir con todos sus colaboradores y que tengan un nivel de satisfacción adecuado en su ambiente laboral que se distingue en tres modalidades: trabajo remoto, remoto/presencial y trabajo presencial. Una de las áreas más afectadas en nuestro país fue el sector cultural y esta institución no fue la excepción. Muchos de sus colaboradores pasaron de tener jornadas presenciales a trabajos remotos, y en el área cultural los procesos fueron complicados, que con el pasar del tiempo pasó a ser una fuerte oportunidad de mejora en el área.

Muestra

El departamento cultural cuenta con dos áreas fuertes que son: Artes escénicas y Artes visuales. Cada área cuenta con diversos colaboradores que mudaron todo su conocimiento a una forma de trabajo remotamente.

Actualmente la gerencia cultural cuenta con cuarenta y dos colaboradores distribuidos en las tres áreas culturales: escénicas, visuales y biblioteca. Nuestra investigación está enfocada en los colaboradores de artes escénicas que son doce personas entre hombres y mujeres, por lo cual, se llegó a ese número porque esta área es la última que está pensando en retomar las labores presenciales.

5.3. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta que se aplicó a los colaboradores del área analizada. Esta encuesta fue diseñada en google forms y enviada por correo electrónico institucional a sus colaboradores.

La herramienta fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por doce preguntas que buscaron determinar el nivel de satisfacción del trabajo remoto de los colaboradores del área objeto de estudio.

5.4. Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

La presente investigación tiene como premisa desarrollar un trabajo adecuado, que tenga bases sólidas dentro de su estructura y forma.

Por lo que, se planteó presentar a tres expertos académicos, fichas de validación de los instrumentos para obtener mayor importancia en nuestra investigación.

La siguiente ficha tuvo como regla indicar el grado de cómo se evaluaría los instrumentos: relevancia, coherencia y claridad; con un puntaje mínimo de 0 y máximo de 3.

Aplicando el estadístico de la V de Aiken, teniendo como resultado un 94%. Por lo que, según los criterios de validación el instrumento resulta muy válido

Calculo de la V de Aiken	
	V de Aiken
Claridad	100%
Coherencia	92%
Relevancia	92%
V de Aiken Total	94%

Figura 1: Cálculo de Aiken

Nota: Elaboración propia

Esta investigación para probar la confiabilidad de su instrumento desarrolló una prueba piloto, para la cual se aplicó la técnica estadística el Alpha de Crombach, obtenido como resultado una confiabilidad de 0.90

Por lo que, según los criterios de confiabilidad el instrumento resulta muy confiable.

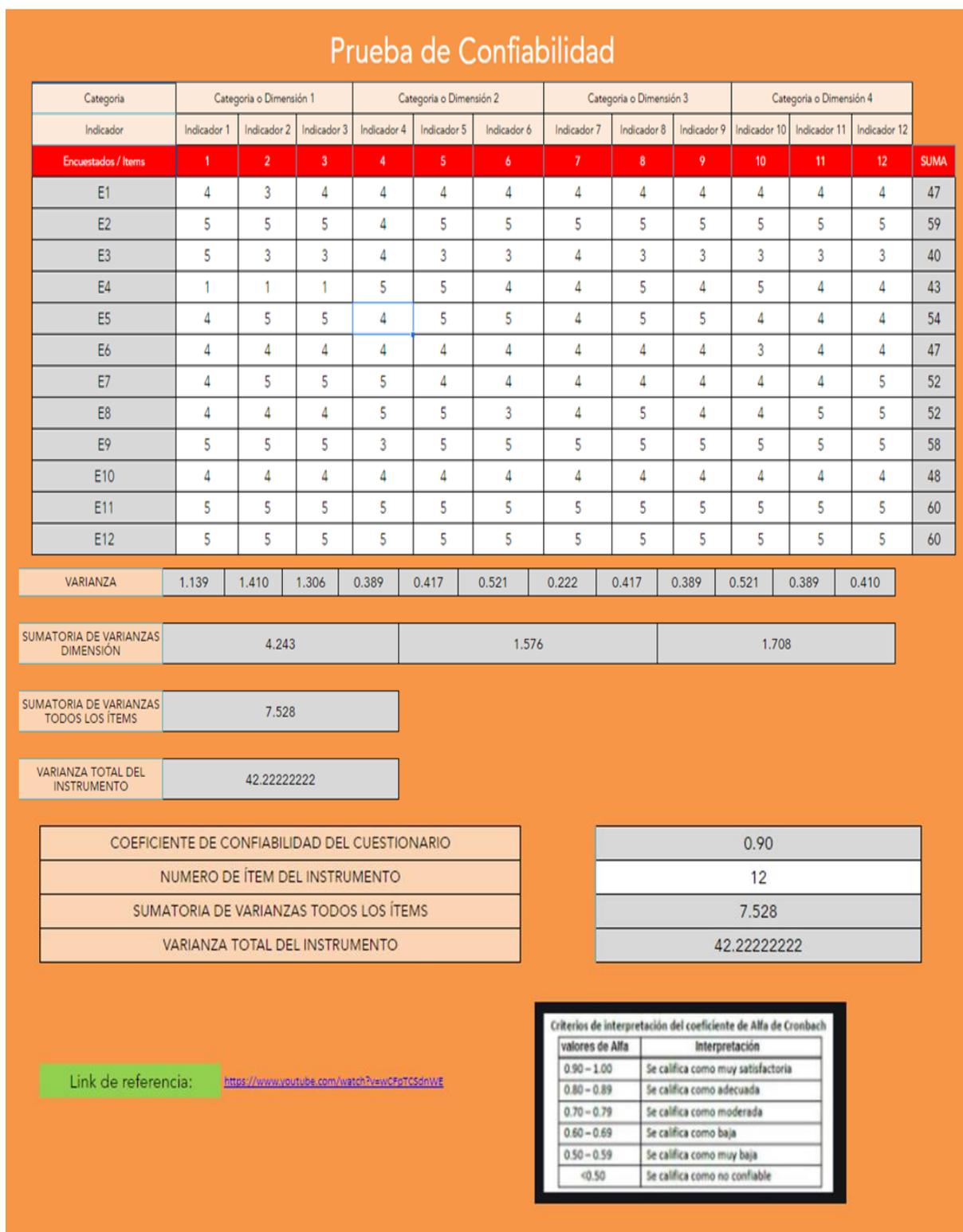


Figura 2: Prueba de confiabilidad

Nota: Elaboración propia

5.5. Resultados

Análisis descriptivo

Tabla 2: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, la inversión por el pago de Internet y conectividad en el que incurre el trabajador para su trabajo remoto?

Respuesta	f	Fr	%
1	1	0.08	8
2	0	0	0
3	0	0	0
4	6	0.5	50
5	5	0.41	41
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

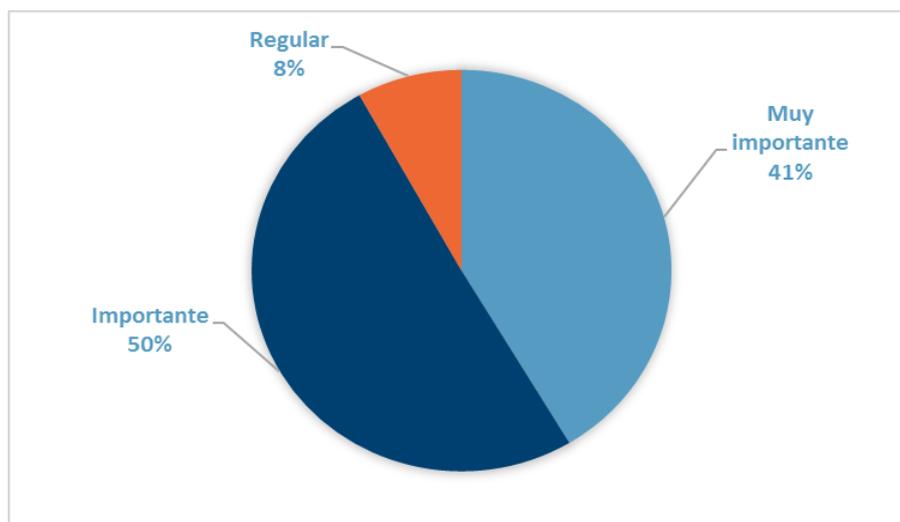


Figura 3: Grado de importancia que tiene para la satisfacción laboral el pago de internet y conectividad.

Nota: Elaboración propia

El 50% de los encuestados manifiesta que es importante el pago de internet en el trabajo remoto y el 41% manifiesta que es muy importante este ítem. Solo un 8% indica que es nada importante la inversión por el pago de internet para el

trabajo remoto. Esto evidencia que para el 95% de los encuestados, es importante la consideración que tiene la empresa para abonar un cierto porcentaje en sus haberes por el uso de internet y demás gastos operativos dentro de casa. Esto hace suponer, que los colaboradores se sienten cómodos trabajando en esta institución.

Tabla 3: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, los recursos físicos (computadoras, laptop, etc) que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

Respuesta	f	Fr	%
1	1	0.08	8
2	0	0	0
3	2	0.16	16
4	3	0.25	25
5	6	0.5	50
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

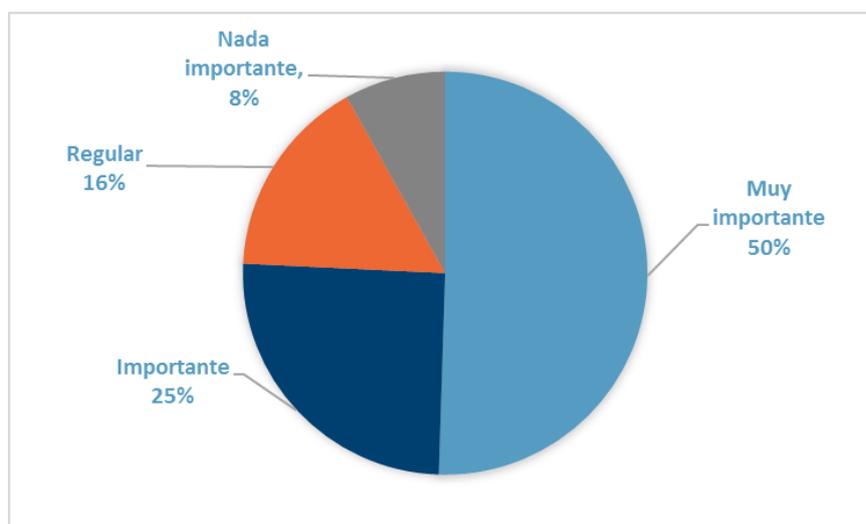


Figura 4: Grado de importancia por los recursos físicos en el trabajo remoto

Nota: Elaboración propia

El 50% de nuestros encuestados manifiestan que es muy importante para la satisfacción laboral el uso de recursos físicos como computadoras, laptops, etc., el 25% indica que es importante, el 16% que es regularmente importante y solo un 8% indica que es nada importante el uso de los recursos físicos mencionados arriba. Esto evidencia que un 75 % de los encuestados manifiesta que es muy importante para realizar un buen trabajo remoto que la empresa, les facilite estos recursos físicos (computador, laptop, celulares, etc) para optimizar la productividad en la empresa y ellos se sienten cómodos con esa iniciativa.

Tabla 4: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, las herramientas tecnológicas (correos organizacionales, acceso a sistemas, etc) que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

Respuesta	f	Fr	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0.08	8
4	4	0.33	33
5	7	0.58	58
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

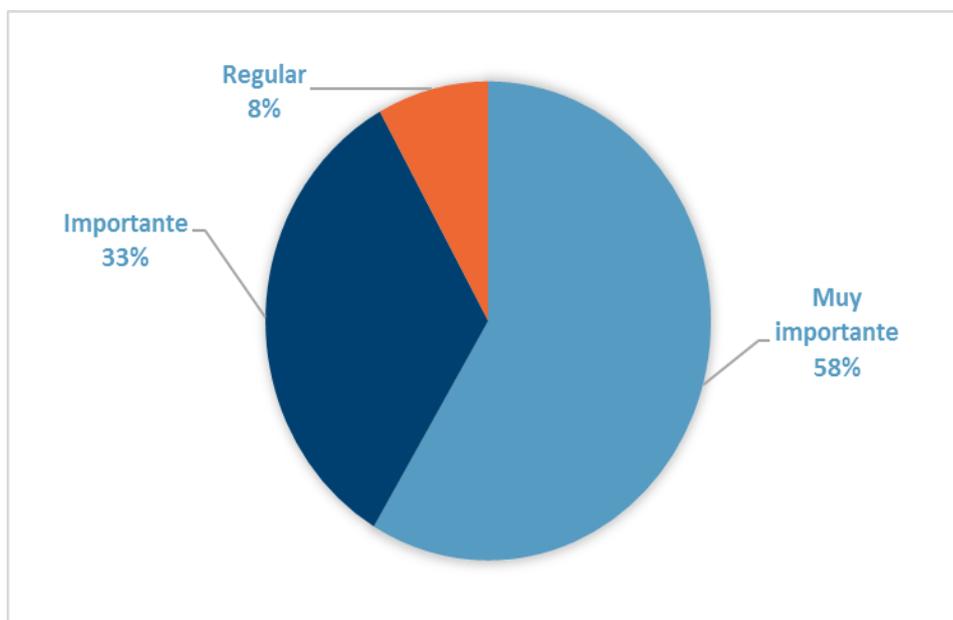


Figura 5: Grado de importancia de las herramientas tecnológicas en el trabajo remoto

Nota: Elaboración propia

El 58% de nuestros encuestados manifiesta que es muy importante el uso de las herramientas tecnológicas en el trabajo remoto y el 33% manifiesta que es importante este ítem. Solo un 8% indica que es nada importante la inversión para tener acceso a estas herramientas para el trabajo remoto. Ello evidencia que un 90 % de los encuestados están muy contentos con las herramientas que la empresa les facilita para sus labores home office. Por lo cual, nos indica que, contar en casa con dichas herramientas tecnológicas que la empresa les ofrece hace que la productividad en el trabajo sea mucho más alta y no estar preocupados en sus labores y eso, genera una satisfacción en ellos.

Tabla 5:: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, el horario que le asigna una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

Respuesta	f	Fr	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	6	0.5	50
5	6	0.5	50
Total	12	1	100

Nota: Elaboración propia

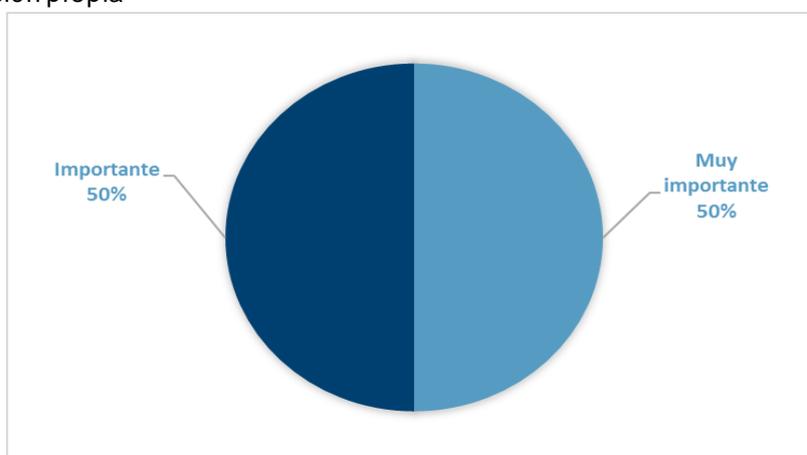


Figura 6: Grado de importancia que tiene para la satisfacción laboral, el horario en el trabajo remoto.

El 50% de n Nota: Elaboración propia. cumplir y respetar el horario laboral en el trabajo remoto y el 50% manifiesta que es importante este ítem. Ello nos muestra la evidencia que un 100% de encuestados manifiesta que en el trabajo remoto se debe de respetar el horario laboral, para no entrar en estrés y saber manejar las pausas activas dentro del horario. Eso refleja que los colaboradores están cómodos desde casa a la hora de realizar sus labores, sin embargo, es muy importante para ellos que se respete el horario y la desconexión laboral.

Tabla 6: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, el salario y otras remuneraciones que le asigna una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

Respuesta	f	Fr	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0.08	8
4	4	0.33	33
5	7	0.58	58
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

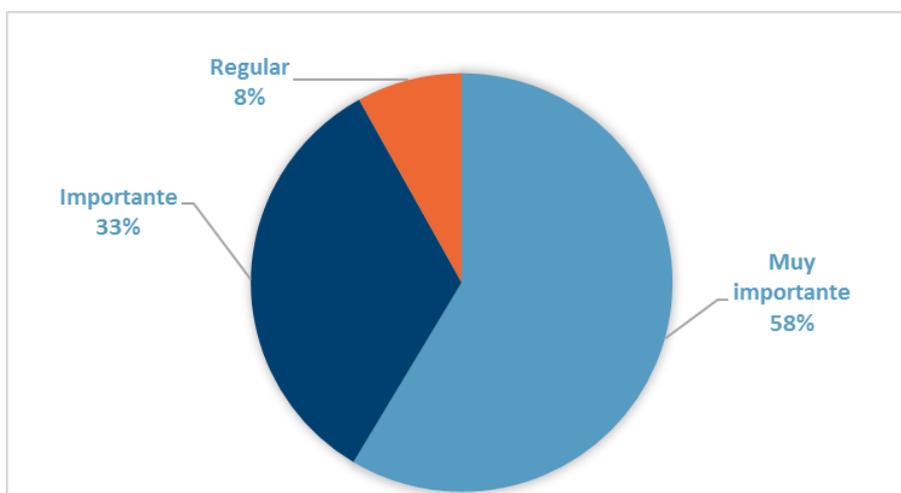


Figura 7: Grado de importancia en el salario y otras remuneraciones en el trabajo remoto

Nota: Elaboración propia.

El 58% de nuestros encuestados manifiesta que es muy importante el salario y otras remuneraciones que se le asigna al trabajador en el trabajo remoto y el 33% manifiesta que es importante este ítem. Solo un 8% indica que es nada importante el salario y otras remuneraciones. Esto evidencia que un 91 % de los encuestados indican que es importante que salario establecido en sus contratos, que no haya un recorte salarial y que se le asigne remuneraciones (pasajes, taxis, internet, etc.), para que los sueldos perciban, no se vea afectado por otros gastos que, por sí, se generan en el hogar.

Tabla 7: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, la línea de carrera y la satisfacción laboral que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

Respuesta	f	Fr	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	2	0.17	17
4	5	0.41	41
5	5	0.41	41
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

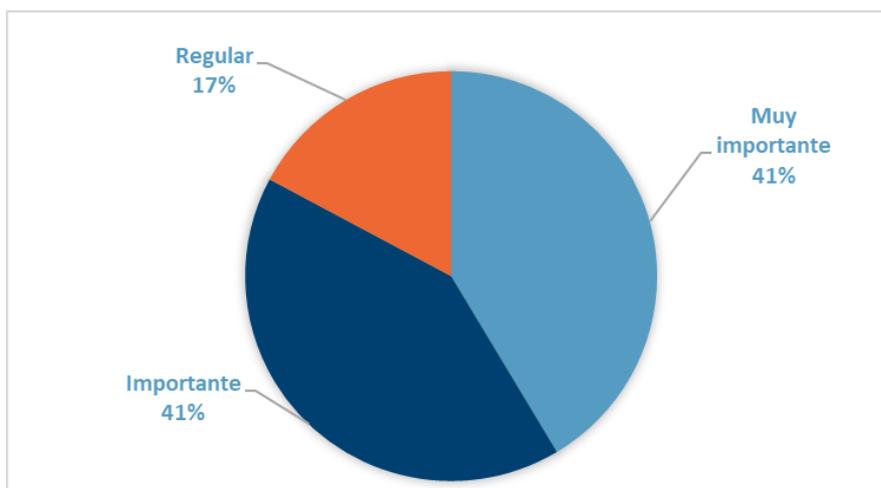


Figura 8: Grado de importancia en la estabilidad laboral y línea de carrera.

Nota: Elaboración propia.

El 41% de nuestros encuestados manifiesta que es muy importante la estabilidad laboral y la línea de carrera en el trabajo remoto y el 41% manifiesta que es importante este ítem. Solo un 17% indica que le es regularmente importante ser estable y trascender dentro de la empresa de manera remota. Eso nos indica que un 82% de los encuestados tienen deseos de seguir creciendo en la institución y piensan que la empresa donde laboran les ofrece una estabilidad económica arriba de los estándares normales. Mientras que una minoría, indica que no es relevante si hacen o no una línea de carrera.

Tabla 8: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, la comodidad física que tiene un trabajador que está laborando de manera remota?

Respuesta	f	Fr	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	8	0.66	66
5	4	0.33	33
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

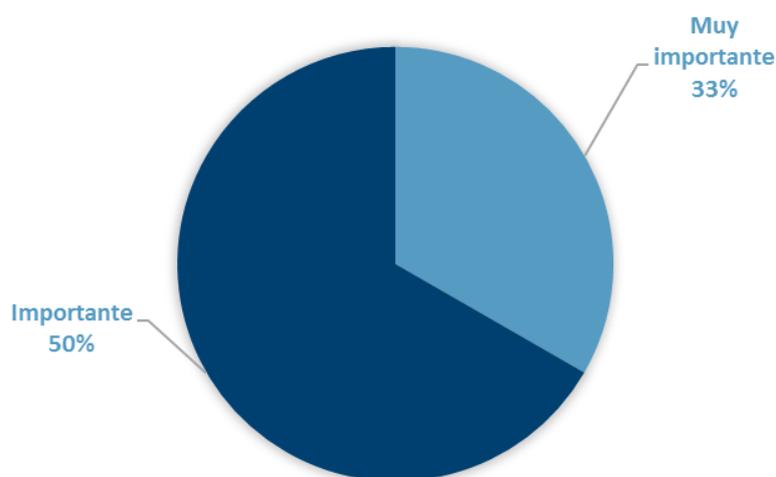


Figura 9: Grado de importancia en la comodidad física en el trabajo remoto.

Nota: Elaboración propia.

El 33% de nuestros encuestados manifiesta que es muy importante la comodidad física en el colaborador al realizar trabajo remoto y el 66% manifiesta que es importante la comodidad de los colaboradores. Ello nos indica que un 99 % de los encuestados manifiesta que el sentirse cómodo realizando home office es muy importante, por lo cual, el tener un espacio adecuado y mobiliario ergonómicamente bueno, ayudan en gran manera a la comodidad física de los colaboradores y eso los hace sentir satisfecho en la realización de sus labores.

Tabla 9: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, la salud física, mental y emocional que tiene un trabajador que está laborando de manera remota?

Respuesta	f	Fr	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	5	0.41	41
5	7	0.58	58
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

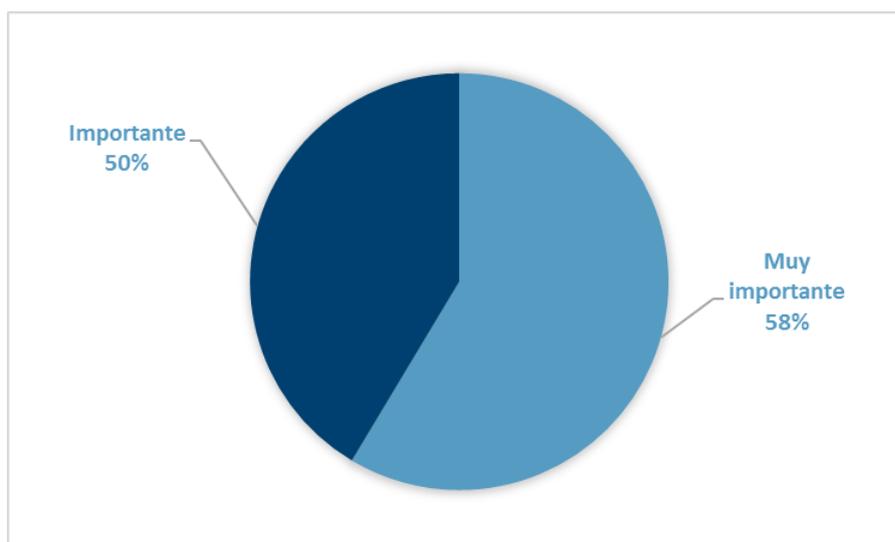


Figura 10: Grado de importancia en la salud mental, física y emocional en el trabajo remoto.

Nota: Elaboración propia

El 58% de nuestros encuestados manifiesta que es muy importante la salud física, mental y emocional en el trabajo remoto y el 41% manifiesta que es importante este ítem. Ello nos refleja que un 99 % de los encuestados manifiesta que la salud en todos sus aspectos, es muy importante para mantener una línea de estabilidad mental y física cuando están cumpliendo sus labores remoto. Podemos suponer que un constante seguimiento de parte del área de gestión humana, ayudaría mucho en cumplir con esta premisa, con ello, los colaboradores estarían confiados y seguros a la hora de realizar sus labores desde casa.

Tabla 10: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, las prestaciones en cuanto a salud física, mental y emocional que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

Respuesta	f	Fr	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0.08	8
4	6	0.5	50
5	5	0.41	41
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

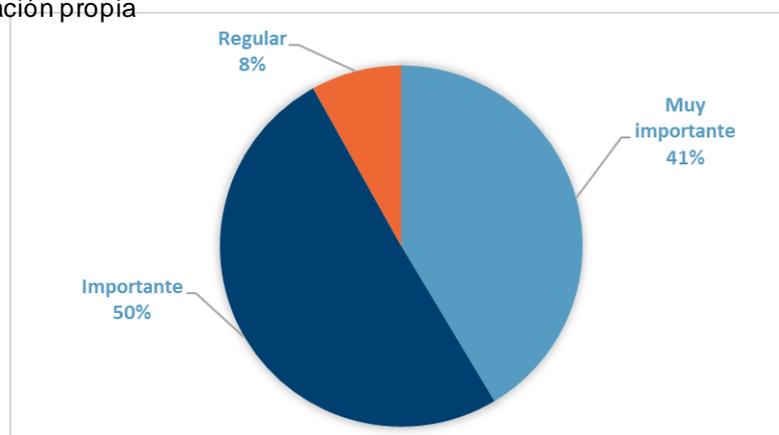


Figura 11: Grado de importancia en prestaciones en cuanto a salud física, mental y emocional

El 41% de nuestros encuestados manifiesta que es muy importante prestaciones en cuanto a salud física, mental y emocional que le brinda una organización, un 50% indica que es importante y solo el 8% manifiesta que es regularmente importante este tipo de prestaciones de salud en el colaborador. Los resultados reflejan que un 91 % de los encuestados indican que tener prestaciones para mantener la salud física, mental y emocionalmente desde casa ayudan a la satisfacción de los mismos a la hora de ejercer sus labores.

Tabla 11: ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral, las condiciones ambientales que tiene un trabajador de manera remota?

Respuesta	f	Fr	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	2	0.17	17
4	5	0.41	41
5	5	0.41	41
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

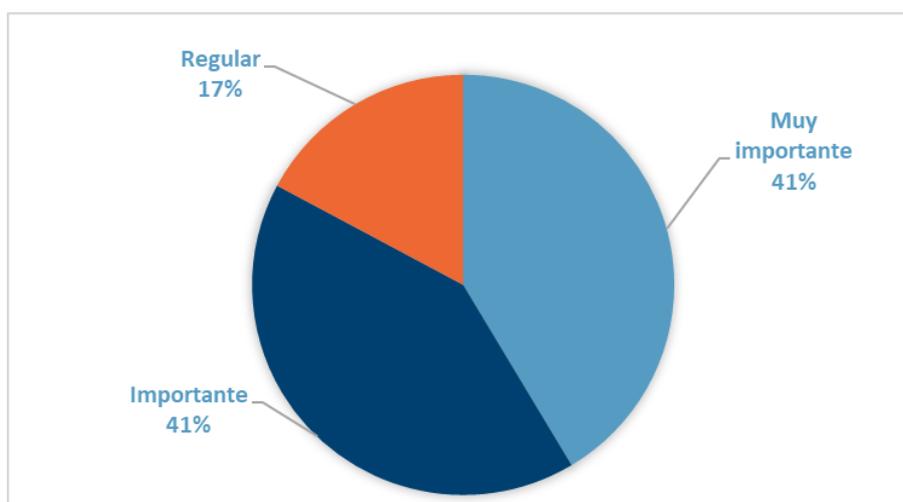


Figura 12: Grado de importancia en las condiciones ambientales en el trabajo remoto

Nota: Elaboración propia.

El 41% de nuestros encuestados manifiesta que es muy importante las condiciones ambientales que tiene el colaborador al realizar trabajo remoto y el 41% manifiesta que es importante este ítem. Solo un 17% indica que le es regularmente importante las condiciones que pueda tener al realizar el trabajo de manera remota. Ello nos indica que un 82 % de los encuestados manifiestan que se debe de tener un espacio con las condiciones ambientales pertinentes para poder realizar sus labores.

Tabla 12: ¿Qué impacto tiene la satisfacción laboral de un trabajador en modo remoto, en cuanto a la proactividad de sus funciones y tareas?

Respuesta	f	Fr	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0.08	8
4	6	0.5	50
5	5	0.41	41
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

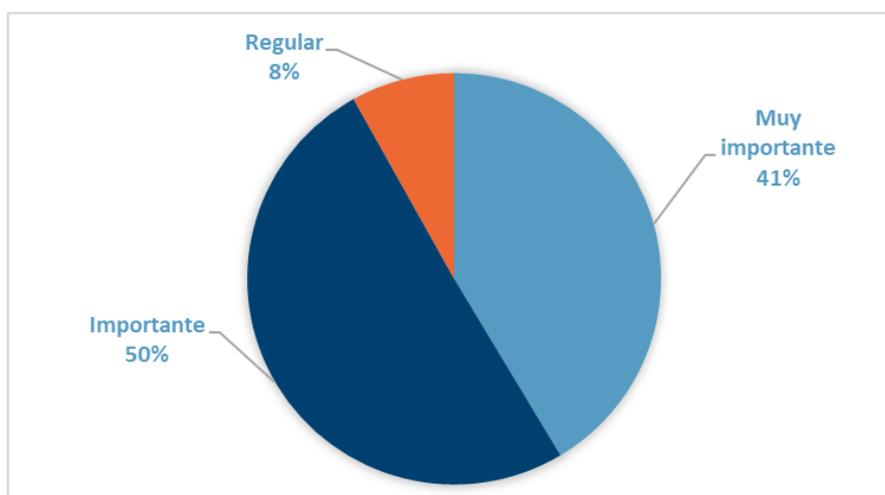


Figura 1326: Grado de importancia en la proactividad de las funciones en el trabajo remoto.

Nota: Elaboración propia.

El 41% de nuestros encuestados manifiesta que es muy importante para el trabajador la proactividad en modo remoto, un 50% indica que es importante y solo el 8% manifiesta que la proactividad es regularmente importante. Un 91 % de los encuestados manifiesta que tener proactividad realizando home office tiene un alto impacto en la satisfacción laboral, con ello, se entiende que, el estar anticipado, el sentirse presto a los cambios, el sentirse atento antes cualquier dificultad que se pueda generar en casa y de alguna manera afectar en sus labores, hace que se sientan tranquilos y satisfechos con su manera de trabajar desde casa.

Tabla 13: ¿Qué impacto tiene la satisfacción laboral de un trabajador en modo remoto en cuanto al progreso positivo de su desempeño laboral?

Respuesta	f	Fr	%
1	0	0	0
2	0	0	0
3	1	0.08	8
4	5	0.41	41
5	6	0.5	50
Total	12	0.99	99

Nota: Elaboración propia

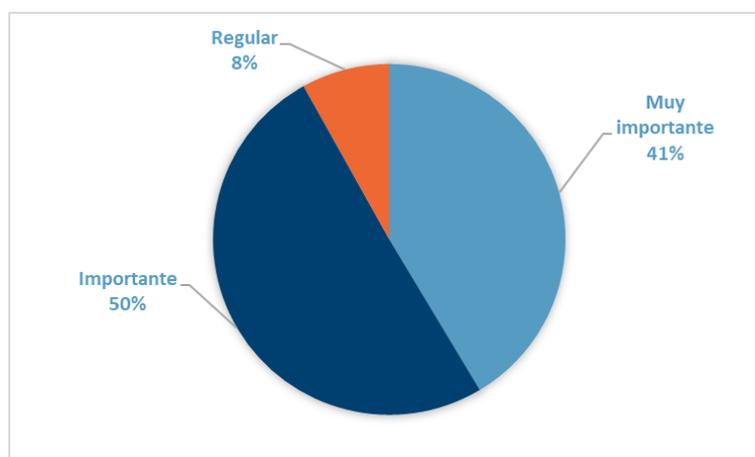


Figura 14: Grado de importancia en el progreso positivo en el trabajo remoto.

Nota: Elaboración propia

El 50% de nuestros encuestados manifiesta que es muy importante el progreso positivo en el desempeño laboral al realizar trabajo remoto y el 41% manifiesta que es importante este ítem. Solo un 8% indica que le es regularmente importante el avance positivo que pueda tener al realizar el trabajo de manera remota. Los resultados nos indican que un 91 % de los encuestados manifiestan que se debe de tener un progreso positivo cuando se labora desde casa. Ese progreso debe de estar relacionado con la buena comunicación laboral, una atmósfera relajada a la hora de ejercer sus labores, cooperación y apoyo y sentido del humor.

Análisis ligados a las hipótesis

Para validar las hipótesis de la presente investigación se realizó una encuesta a base de preguntas que nos arrojaran una data, que nos ayudará a validar o no nuestras hipótesis.

Plantear hipótesis

H1: Si se logra determinar las características de los recursos laborales, entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022.

Pregunta relacionada a la hipótesis

¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral las herramientas tecnológicas (correos organizacionales, acceso a sistemas, etc.) que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

Se demostró que un 90 % de los encuestados si mencionan que es muy importante la empresa equipe a sus trabajadores con herramientas tecnológicas como: laptops, celulares, impresoras, aplicativos, etc. Con lo cual se comprueba la hipótesis que los recursos laborales son importantes para la satisfacción del colaborador en el trabajo remoto.

Plantear hipótesis

H4: Si se logra determinar las características de las condiciones ambientales, entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022.

Pregunta relacionada a la hipótesis

¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral las condiciones ambientales que tiene un trabajador (ambiente, ubicación, presencia de niños, entre otros) que está laborando de manera remota?

Se demostró que un 82 % de encuestados manifiestan que las condiciones ambientales son muy influyentes en el trabajo remoto, por lo tanto, se demuestra que la hipótesis es viable.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

La propuesta de innovación beneficiará en primera instancia, a los colaboradores del departamento de artes escénicas de un instituto de enseñanza del idioma inglés en el Perú. Ya que, a través de ello se incrementará el nivel de satisfacción en la realización de sus labores desde su hogar. Con ello, se garantizará un ambiente confortable, un espacio de trabajo con herramientas que ayuden en lo profesional y personal, se elevarán los índices de satisfacción y posteriormente aplicarlo en las distintas gerencias del instituto investigado.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

La propuesta de innovación es un proceso de mejora denominado “Disfruta desde casa”. Este programa se trabajará de la mano con el área de gestión humana, con la finalidad de establecer, mediante este formato una serie de procesos que mejoran el trabajo remoto.

El programa Disfruta desde casa, se dividirá en cuatro etapas: estrategia, equipamiento, productividad y resultados. Con ello, se generará un ambiente de satisfacción y se cumplirá con los objetivos trazados desde la gerencia.

6.3 Diagnóstico situacional

Reseña: El Instituto investigado fue fundado el 2 de junio de 1938 por distinguidos escritores, intelectuales y científicos peruanos y norteamericanos entre los que figuran Jorge Basadre, Luis E. Valcárcel, Julio C. Tello, Aurelio Miró

Quesada, Juan Pardo Heeren, Ricardo Palma Silva, Nicomedes Santa Cruz, John Murdoch, Albert Anthony Giesecke P., entre otras personalidades del arte, la ciencia y la cultura.

Misión: Contribuir al desarrollo de la comunidad, promoviendo el intercambio cultural entre Perú y los Estados Unidos de América a través de la enseñanza de idiomas, servicios internacionales, red de bibliotecas y la difusión de actividades culturales, con servicios de calidad y el compromiso de los colaboradores hacia la satisfacción del cliente, la innovación y la eficiencia de los procesos.

Visión: Ser el centro binacional líder a nivel global brindando servicios culturales y educativos a la comunidad con excelencia, innovación y calidez, comprometido con el desarrollo de nuestros estudiantes y colaboradores.

Valores:

Innovación y desarrollo

Estamos en la búsqueda y aplicación constante de nuevas tendencias, metodologías y tecnologías que marcan los más altos estándares de calidad en nuestros servicios. Por ello, nuestra filosofía de innovación se basa en valorar las ideas, contribuciones y promoción del desarrollo de nuestros alumnos y colaboradores.

Pasión por el servicio

Nuestra principal filosofía es que, estamos decididos a ser los mejores en todos nuestros procesos, por ello, la clave de nuestro éxito se basa en que trabajamos con pasión, responsabilidad y nos orientamos a satisfacer con vocación de servicio las necesidades de nuestros clientes.

Respeto y solidaridad

Escuchamos, valoramos, entendemos a las personas y buscamos armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales. Asimismo, ese respeto lo enfocamos en ser actores solidarios con la preservación del medio ambiente que nos rodea.

Liderazgo y trabajo en equipo

Promovemos el liderazgo de nuestros colaboradores en todos los niveles de la organización e impulsamos la búsqueda de resultados colectivos alineados a una cultura de apoyo entre sus miembros a través del trabajo en equipo.

Honestidad

Realizamos todas nuestras acciones con transparencia y rectitud. Actuamos con sentido ético comportándose con profesionalidad y honradez.

Planteamiento de matriz FODA

Tabla 14: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> a. Es el centro cultural líder de enseñanza bilingüe en Perú. b. Posee 12 sedes ubicadas en lugares estratégicos de Lima y en provincias. c. Cuenta con infraestructura y equipos modernos para el apoyo de la enseñanza y las gestiones culturales. d. Posee un sistema de capacitaciones virtuales y físicas para colaboradores. e. Buen ambiente laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Falta de aulas en los ciclos de verano en las sedes de Lima Norte, Centro y Miraflores. b. Poca participación de profesores en actividades culturales c. Alta rotación de docentes en las distintas sedes debido a un sistema de evaluación multisede. d. Alta rotación de personal administrativo a causa de razones geográficas. e. Alta coordinación de usos de medios informales sobre los medios formales para la CI (WhatsApp en vez de correo)
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> a. Crecimiento demográfico en Lima y provincias. b. Mayor poder de adquisitivo de la población (Reducción de los índices de pobreza). c. Exigencias de las universidades para graduación del inglés u otro idioma. d. Las empresas requieren personal que domine el idioma inglés. e. Convenios Internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Aparición de cursos virtuales de enseñanza del inglés (Open English o English Live). b. Colegios que mejoran el nivel de enseñanza de inglés. c. Incremento de la inseguridad ciudadanía alrededor de sede de Lima norte. d. Incursión de competencias en provincias. e. Consolidación de competidores

Nota: Elaboración propia

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

Desarrollo del proyecto de innovación

El presente proyecto de innovación será conformado por un programa de beneficio denominado “Disfruta desde casa”, dicho proyecto se desarrollará mediante un programa piloto que consta de tres etapas que nos ayudaran a identificar y planificar, equipar y monitorear los resultados.



Figura 15: Etapas del proyecto

Nota: Elaboración propia.

ETAPA 1. Estrategia

En esta etapa buscaremos realizar el análisis estratégico, la formulación e implementación de dichas estrategias que nos ayudaran a cumplir con nuestro proyecto, de esa manera, vamos a obtener el alcance esperado con la viabilidad del proyecto. En esta primera etapa obtendremos ideas, cifras, data y datos importantes que servirán para la realización del programa.



Figura 16: Etapa de estrategia del proyecto

Nota: Elaboración propia

Sub etapa 1: Análisis estratégico

Mediante una reunión con el personal de Gestión humana se recopilará la información arrojada por las encuestas del proyecto con la finalidad de obtener la data, que será nuestro punto de partida e indicador de la realización de nuestro proyecto. Además, se iniciará el proceso de análisis de ventaja competitiva y se reforzará el análisis externo e interno de nuestro proyecto.

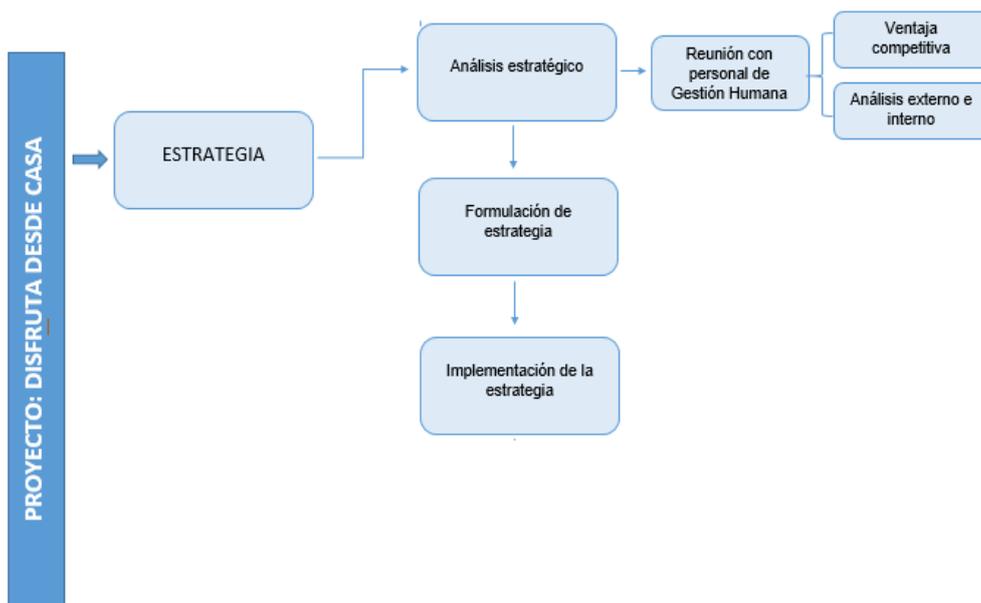


Figura 17: Sub etapa1 - análisis estratégico

Nota: Elaboración propia.

Sub etapa 2: Formulación de estrategia

Se realizará Braingstorming con el equipo encargado para el surgimiento de nuevas ideas relacionadas con el proyecto, de esa manera se va ampliar el rango de propuestas que ayuden al cumplimiento del proyecto.

Se realizará la creación del logo del proyecto y desarrollo de los objetivos generales y específicos del proyecto. Así mismo, se iniciará con la identificación de los diferentes programas que estarán dentro del proyecto “Disfruta desde casa”.

- Programa salud
- Programa crece
- Programa equilibrio en la vida personal y laboral



Figura 18: Sub etapa 2, formulación de estrategias

Nota: Elaboración propia.



Figura 19: Logo del proyecto

Nota: Elaboración propia.

Sub etapa 3: Implementación de la estrategia

- Se realizará una visita a los hogares de los colaboradores con la finalidad de conocer su espacio y así, conocer sus necesidades y poder brindar soporte y confianza.
- Se contratará a los profesionales que nos ayudaran en los cursos, webinars, capacitaciones y/o charlas interactivas.
- Se solicitará presupuesto para la compra de las sillas ergonómicas que serán destinadas a los colaboradores.
- Se realizará el check list de las herramientas tecnológicas que se entregaran a los colaboradores (de manera de préstamo o compra, con descuento en planilla)
- Se iniciará convenios con empresas de salud, para establecer campañas gratis bimensuales para beneficio del colaborador y/o familias, (muy aparte del chequeo, que el colaborador pueda realizarse en su EPS o ESSALUD)

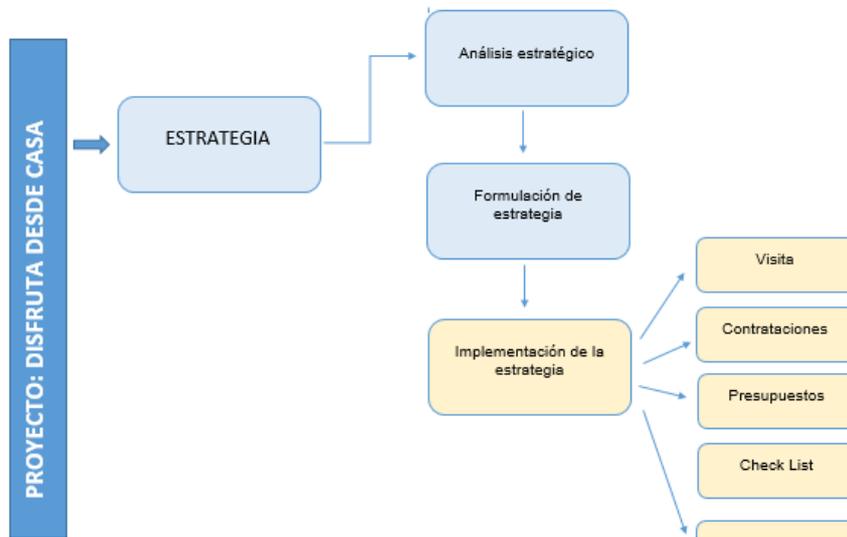


Figura 20: Implementación de la estrategia

Nota: Elaboración propia.

ETAPA 2. Equipamiento

En esta etapa buscaremos realizar el procesamiento y acondicionamiento de nuestro proyecto con la finalidad de establecer una ruta de operatividad y cumplimiento del mismo.

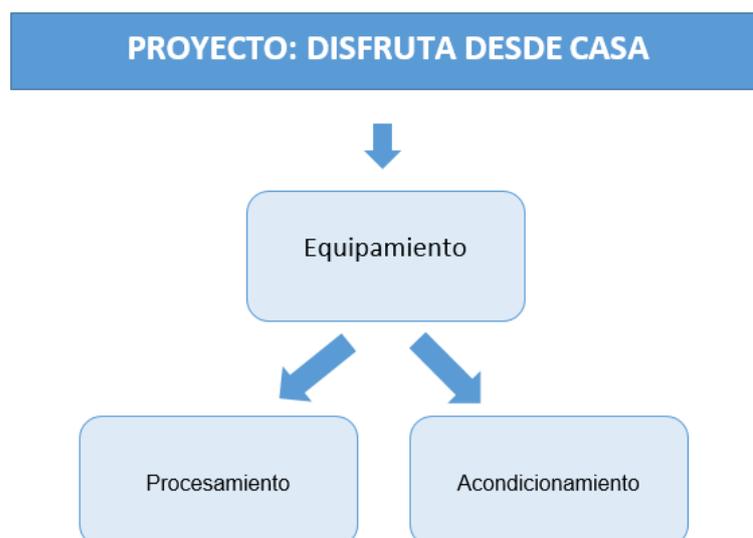


Figura 21: Etapa 2 - Equipamiento del proyecto

Nota: Elaboración propia.

Sub etapa 1: Procesamiento

En esta sub etapa vamos a considerar el procesamiento de data de la estrategia de implementación, con la finalidad de organizar un plan de acción, donde se haga la ruta de entrega, se programen horarios, se analice la viabilidad de los cursos y se establezcas fuentes de verificación para poder trabajar en la etapa de monitoreo.

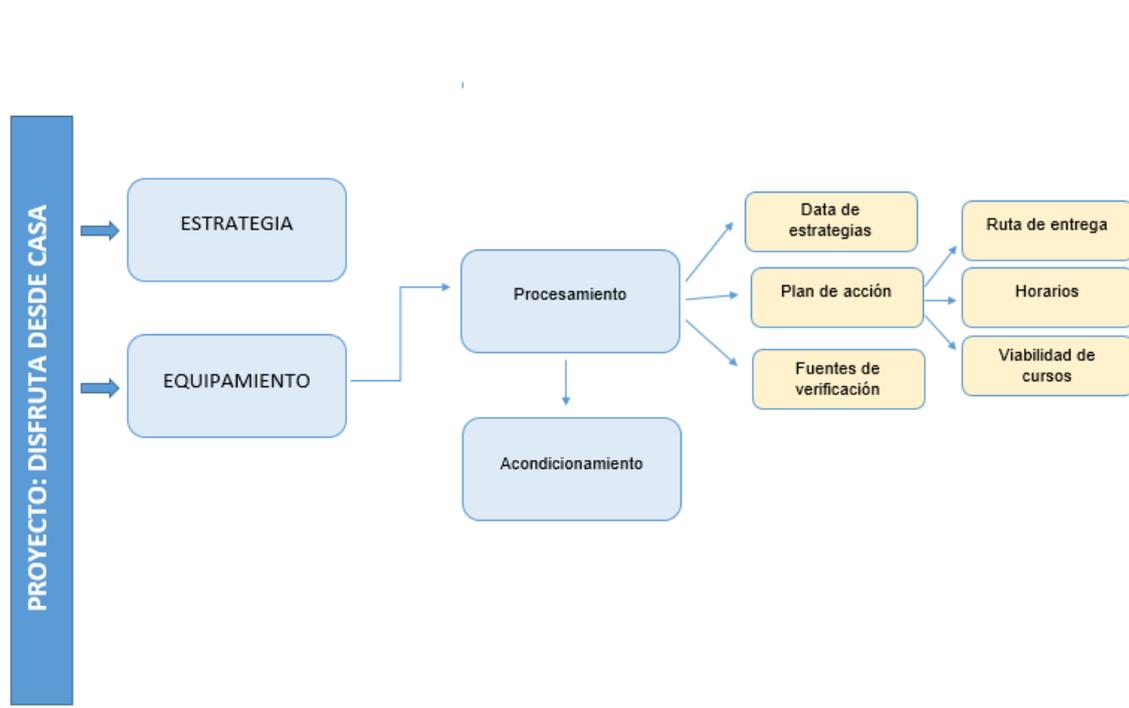


Figura 22: Etapa 2 – cuadro de procesamiento

Nota: Elaboración propia

Sub etapa 2: Acondicionamiento

- Se realizará la comunicación vía mail del programa a los colaboradores del departamento cultural.
- Se solicitará llenar la ficha de integración del programa.
- Se realizará la entrega de las sillas ergonómicas en un tiempo determinado, observando la ruta de las direcciones de los colaboradores.

- Se realizará la entrega de las herramientas tecnológicas solicitadas por el colaborador de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Mensualmente se le hará llegar vía mailling los beneficios del programa, con una encuesta para determinar la satisfacción o no del programa.

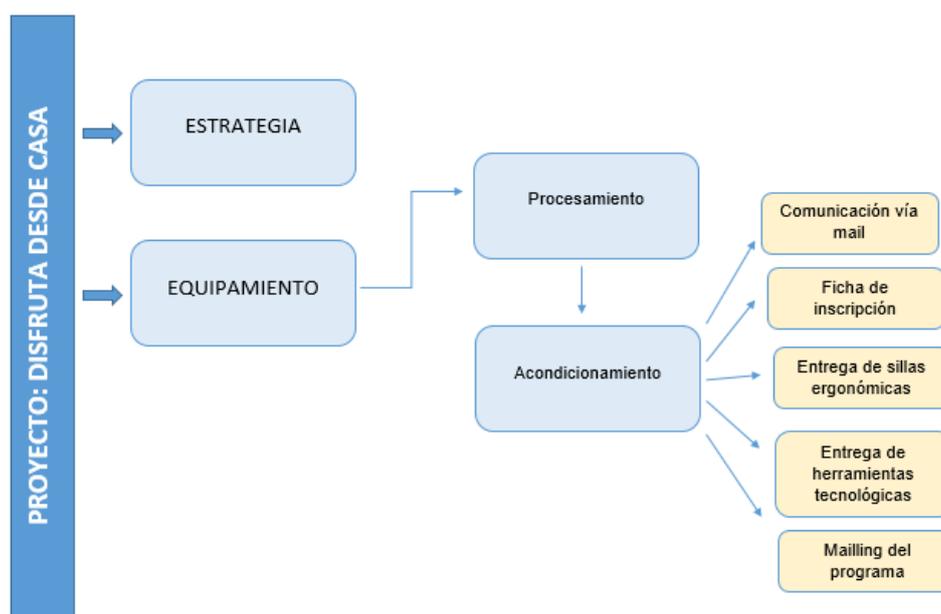


Figura 23: Etapa 2 – cuadro de acondicionamiento

Nota: Elaboración propia.

ETAPA 3. Monitoreo y resultados

Sub etapa 1: Monitoreo

Bimensual se realizará el monitoreo con los jefes directos de los colaboradores, mediante reuniones de feedback, sobre la operatividad del programa, los mismos se reunirán con sus equipos de manera mensual para tener la data del reporte.

Sub etapa 2: Revisión de fuentes de verificación

Se realizará la revisión de las fuentes de verificación del programa, como evidencia de la obtención de resultados favorables o no favorables.

Sub etapa 3: Resultados

Con la obtención de la data y los feedback, se tendrá nuestro primer reporte de obtención de resultados, con ellos obtendremos nuestro primer arrojó de resultados favorables, acciones de mejora y análisis de aprendizaje.

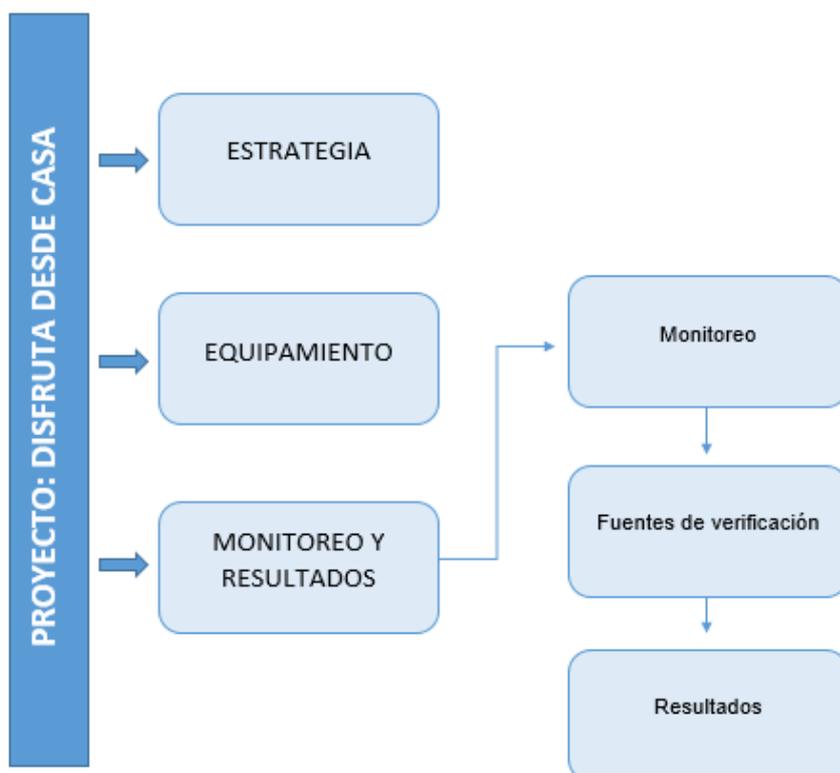


Figura 24: Etapa 3 – Monitoreo y Resultados

Nota: Elaboración propia.

6.4.1 Presupuesto

Presupuesto 2022					
Proyecto Disfruta en Casa					
Etapa de estrategia					
Item	Detalle	Cantidad	Costo	Mes	Total
1	Reunión con gestión	0.00	S/ 0.00	1.00	S/ 0.00
2	Reunión de equipo (brainstorming, café,snack, otros)	3.00	S/ 10.00	1.00	S/ 30.00
3	Creación del logo - asesor diseño grafico	1.00	S/ 300.00	1.00	S/ 300.00
4	Movilidad (visita hogares)	12.00	S/ 10.00	1.00	S/ 120.00
5	Utiles de oficina (lapiceros, hojas, borrador, etc)	3.00	S/ 20.00	6.00	S/ 360.00
6	Herramientas tecnologicas (impresora, laptop, etc)	3.00	S/ 1,500.00	1.00	S/ 4,500.00
Total					S/ 5,310.00
Etapa de equipamiento					
Item	Detalle	Cantidad	Costo	Mes	Total
1	Cursos Ubits	12.00	S/ 85.00	6.00	S/ 6,120.00
2	Cursos varios (Risoterapia, claun, manualidades, ect)	12.00	S/ 110.00	3.00	S/ 3,960.00
3	Sillas ergonomicas	12.00	S/ 220.00	1.00	S/ 2,640.00
4	Laptops	12.00	S/ 2,300.00	1.00	S/ 27,600.00
5	Mailling	12.00	S/ 100.00	1.00	S/ 1,200.00
Total					S/ 41,520.00
Etapa de Monitoreo y resultados					
Item	Detalle	Cantidad	Costo	Mes	Total
1	Feedback (snack, café, agua, etc)	12.00	S/ 60.00	1.00	S/ 720.00
2	Reunión final	3.00	S/ 100.00	3.00	S/ 900.00
Total					S/ 1,620.00
TOTAL					S/ 48,450.00

Figura 25: Presupuesto

Nota: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Tras el análisis, podemos deducir que, al determinar las condiciones y características del trabajo remoto en la empresa, evaluamos la satisfacción laboral de sus colaboradores, la cual produce un gran impacto en la productividad del colaborador, dando por conclusión que las relaciones entre la satisfacción con la productividad laboral llevan una brecha muy estrecha y van de la mano para optimizar un trabajo adecuado de manera remota.

A continuación, enumeramos las conclusiones en base a nuestros objetivos específicos:

Se determinó que, una de las características de los recursos laborales más influyente es brindar apoyo con la internet y el alcance de herramientas tecnológicas para un rendimiento adecuado dentro de las labores a cargo.

Se determina que, dentro de las características de las condiciones de empleo, es relevante el establecer un horario fijo y que éste se respete, pues se permitirá la participación de los colaboradores en sus actividades familiares.

Se afirma que, las condiciones de seguridad juegan un rol protagónico dentro del trabajo remoto, ya que, la población investigada indica que para su comodidad es fundamental para realizar sus labores en casa.

Se determina que, las malas condiciones en el trabajo remoto interfieren con la productividad y con el progreso positivo de sus labores y de la empresa.

Bajo este análisis, aclaramos el escenario del trabajo de manera remota de los colaboradores y deseamos de cierta manera la idea principal de idealizar este tipo de metodología de trabajo, ya que, si no se da bajo ciertas condiciones, podría ser contraproducente para aplicarlo en otras organizaciones.

RECOMENDACIONES

En los últimos dos años y como consecuencia de la pandemia, el nivel de trabajo en las empresas sufrió un cambio drástico, por lo cual, tuvieron que adaptarse a un ritmo de labores que, de alguna manera afectó la vida de los colaboradores y la manera de realizar el trabajo remoto. Mediante esta investigación recomendamos a las empresas del sector, que promuevan actividades que desarrollen el incremento de satisfacción en el trabajo remoto. Dichas actividades no solo deben de estar enfocados en el colaborador, sino en su familia y entorno.

La propuesta de mejora, brinda una perspectiva integral de actividades laborales, así como diferentes actividades de ocio que ayudaran a medir y determinar el nivel de satisfacción en el trabajo remoto en una empresa.

Se recomienda otorgar beneficios como: herramientas tecnológicas, programas de capacitaciones, cursos ubits y mobiliario que ayude a mantener una buena ergonomía a la hora de realizar sus labores en casa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Alva J, & Juarez J (2014) Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de una empresa Chimú Agropecuaria del distrito Trujillo 2014. [Tesis pre grado, Universidad Privada Antenor Orrego].

Repositorio de la universidad Antenor Orrego:
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/716/1/ALVA_JO_SE_SATISFACCI%c3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Arteaga M. (2021) Satisfacción laboral y condiciones del trabajo remoto en un contexto de emergencia sanitaria nacional: estudio descriptivo - exploratorio en la banca múltiple de Lima Metropolitana. [Tesis pre grado, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Repositorio institucional de la Universidad Católica del Perú:
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20708/ARTEAGA_TORREJON_MARQUINA_RAMOS_Lic.1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ripani, L. (marzo 24, 2020). Coronavirus: un experimento de teletrabajo a escala mundial. *BID. Mejorando vidas.*
<https://blogs.iadb.org/trabajo/es/coronavirus-un-experimento-de-teletrabajo-a-escala-mundial/>

Cárdenas E. (octubre 6, 2021) ¿El trabajo remoto llegó para quedarse? *ESAN*

Graduate School of Business.

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/10/06/el-trabajo-remoto-llego-para-quequedarse/>

Cabrol, M., & Severin, E. (febrero, 2010). Tics de educación, una innovación

disruptiva. *BID. Educación. Aportes*, (2), 1-8.

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/TICS-en-Educaci%C3%B3n-Una-Innovaci%C3%B3n-Disruptiva.pdf>

Chavarría, R. (1982). *NTP 211: Iluminación de los centros de trabajo*. Ministerio

de Trabajo y Asuntos Sociales España; Instituto Nacional de Seguridad e

Higiene en el Trabajo.

https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp_211.pdf/e12d5914-642c-4f07-8938-6029c4fff94e

Chiroque C, & Piscoya M (2013) Satisfacción laboral y productividad laboral: Una

revisión de Literatura. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú .:

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13611/CHIROQUE_PISCOYA_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortez, D.; Henao, N.; & Osorio, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de COVID-19 y su impacto en el trabajador*. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Psicología.
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52814/Gabriela%20Corte%cc%81s%2c%20Nicolas%20Henao%2c%20Valentina%20Osorio%2c%20Diciembre%202020%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Centro de Consultas. (octubre 7, 2021) ¿Qué se entiende por trabajo a distancia?
Dirección del Trabajo. Gobierno de Chile.
<https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-118650.html>

Central. (julio 15, 2018). Dialogo de dos culturas. Cuando el inglés llegó al Perú.
El Peruano. Diario Oficial. <https://elperuano.pe/noticia/68216-cuando-el-ingles-llego-al-peru>

Noticias. (octubre 22, 2020). Aislamiento acústico en tiempos de teletrabajo. *CIR.*
Expertos en aislamientos y suministros industriales.
https://cir62.com/blog/45_aislamiento-acustico-teletrabajo#

Fuentes S. (2012) Satisfacción laboral e influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. [Tesis de pre grado, Universidad Rafael Landivar].

Repositorio institucional de la Universidad Rafael Landívar:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gamboa, J. (septiembre 4, 2010). Satisfacción laboral: determinación teórica de sus determinantes. *Revista de Psicología Científica.com*

<https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Gonzales, F.; Sánchez, S.; & López-Guzmán, T. (septiembre, 2011). Satisfacción Laboral como factor crítico para la productividad. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20(5); 1047-1068.

<https://www.redalyc.org/pdf/1807/180722704005.pdf>

Hütt, H. (febrero 9, 2011). Las redes sociales: Una nueva herramienta de difusión social. *Reflexiones*, 91(2), 121-128.

<https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>

Iberdrola. (2020). *Ventajas y desventajas del teletrabajo*.

<https://www.iberdrola.com/talento/ventajas-y-desventajas-del-teletrabajo>

Diccionario del NCI. (s.f.). *Covid-19*. Instituto Nacional del Cáncer.

<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/covid-19>

Luna M. (2015) Satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de Lima. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

Repositorio Institucional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/385/T024_07841339_M.pdf?sequence=1

Jaureguiberry, M. (s.f.). *Ergonomía*. Departamento de Ingeniería Industrial. Seguridad e Higiene en el Trabajo.

<https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/ERGONOMIA.pdf>

Toribio, K. (agosto 27, 2020). El trabajo remoto en tiempos de COVID 19. *Estudio Muñiz*. <https://estudiomuniz.pe/el-trabajo-remoto-en-tiempo-de-covid-19/>

Neffa, J. (julio, 2015). Introducción al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). *Voces del Fénix*, 6, 6-16. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11336/13769>

International Labour Organization. (julio 23, 2021). Llamamiento mundial a la acción para una recuperación frente a la COVID-19 centrada en el ser humano [video]. Youtube.
<https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang-es/index.htm>

Prelle, H. (2021). Teletrabajo y cambio cultural
<https://www.vinateatoyama.com/blog/opinion/teletrabajo-y-cambio-cultural/>

Mori, G. (2020). *Fiscalización en seguridad y salud en el trabajo* [Presentación de PowerPoint]. SUNAFIL Recuperado de:
https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/presentaciones/Proceso_fiscalizacion.pdf

Salud Laboral. (junio 30, 2020). Teletrabajo y olas de calor. ¿Cómo valorar las condiciones de trabajo? *USO. Unión Sindical Obrera*.
<https://www.uso.es/teletrabajo-y-ola-de-calor-como-valorar-las-condiciones-de-trabajo/>

Rodríguez, D.; & Pardo, M. (2020). *Ensayo: El teletrabajo en tiempos de Covid - 19*. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24640/1/ENSAYO%20EI%20teletrabajo%20en%20tiempos%20de%20COVID-19.pdf>

Adrianza, C.; & Cordero, C. (2015). Herramientas tecnológicas en la actualidad.

Universidad Metropolitana. Derecho a la educación.

<https://sites.google.com/site/grupo6derechoalaeducacion/educacion-universitaria/manejo-de-las-herramientas>

Yarnold, E. (2020). *La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú.*

http://www.cielolaboral.com/wpcontent/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf

Zapata L. (2018) Productividad y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la

Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio Institucional de la universidad Cesar Vallejo:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27162/zapata_al.pdf?s

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: Análisis de las características del nivel de satisfacción laboral en el trabajo remoto de los colaboradores del departamenteo cultural de un instituto de enseñanaza del idioma inglés en Lima, año 2022.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE: Satisfacción Laboral		
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
¿Cuáles son las características del nivel satisfacción laboral en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022?	Determinar las características del nivel satisfacción laboral en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022	Si se logra determinar las características del nivel satisfacción laboral , entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022	Recursos laborales	Internet	¿Qué tan satisfecho está con la inversión que incurre el pago de la internet de su trabajo remoto?
				Recursos físicos	¿Qué tan satisfecho está con los recursos físicos (computadora, laptop, celular, etc) que le brinda la empresa para su trabajo remoto?
				Herramientas tecnológicas	¿Qué tan satisfecho está con las herramientas tecnológicas (correos organizacionales, acceso a sistemas, etc) que le brinda la empresa para su trabajo remoto?
P1: ¿Cuáles son las características de los recursos laborales en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022?	O1: Determinar las características de los recursos laborales en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022	H1: Si se logra determinar las características de los recursos laborales, entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022	Condiciones de empleo	Horarios	¿Qué tan satisfecho está con el actual horario que manejan de manera remota?
				Compensación salarial	¿Qué tan satisfecho está con el salario y otras remuneraciones que le brinda la empresa en compensación del trabajo remoto?
				Estabilidad laboral	¿Qué tan satisfecho está con la línea de carrera y la satisfacción laboral que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?
P2: ¿Cuáles son características de las condiciones de empleo en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022?	O2: Determinar las características de las condiciones de empleo en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022	H2: Si se logra determinar las características de las condiciones de empleo , entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022	Ergonomía laboral	¿Qué tan satisfecho está con la comodidad física que tiene al trabajar de manera remota?	

<p>P3: ¿Cuáles son las características de las condiciones de seguridad en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022?</p>	<p>O3: Determinar las características de las condiciones de seguridad en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022</p>	<p>H3: Si se logra determinar las características de las condiciones de seguridad , entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022</p>	<p>Condiciones de Seguridad</p>	<p>Salud física y emocional</p>	<p>¿Qué tan satisfecho está con su salud física y emocional frente al trabajo remoto?</p>
				<p>Seguro médico</p>	<p>¿Qué tan satisfecho está con las prestaciones en cuanto a salud física, mental y emocional que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?</p>
				<p>Distracción/Ruido</p>	<p>¿Qué tan satisfecho está las condiciones ambientales que tiene un trabajador (ambiente, ubicación, presencia de niños, entre otros) que está laborando de manera remota?</p>
<p>P4: ¿Cuáles son las características de las condiciones de ambientales en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022?</p>	<p>O4: Determinar las características de las condiciones de ambientales en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022</p>	<p>H4: Si se logra determinar las características de las condiciones ambientales , entonces se logrará identificar si existe o no, satisfacción en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un Instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima 2022</p>	<p>Condiciones ambientales</p>	<p>Área geográfica</p>	<p>¿Qué impacto tiene la satisfacción laboral de un trabajador en modo remoto, en cuanto a la proactividad de sus funciones y tareas?</p>
				<p>Niños</p>	<p>¿Qué impacto tiene la satisfacción laboral de un trabajador en modo remoto en cuanto al progreso positivo de su desempeño laboral?</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	Está relacionada a las actitudes, emociones, experiencias, condiciones de un trabajador en una empresa.	Operacionalmente se entiende por satisfacción laboral con todo lo relacionado a los recursos laborales, las condiciones de empleo, de seguridad y ambientales dentro de una empresa y de manera remota.	Recursos laborales	Internet Recursos físicos Herramientas tecnológicas	Likert
			Condiciones de empleo	Horarios Compensación laboral Estabilidad laboral	
			Condiciones de seguridad	Ergonomía laboral Salud física y emocional Seguro medico	
			Condiciones ambientales	Distracción/Ruido Área geográfica Niños	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DIRIGIDA A DEPARTAMENTO CULTURAL

Esta investigación tiene como objetivo analizar las variables que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento cultural de un instituto de enseñanza del idioma inglés en Lima, por lo que te estaré agradecido por la veracidad y seriedad de las respuestas.

Datos Generales

Edad:

Género M () F ()

Ocupación:

1- ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral la inversión por el pago de Internet y conectividad en el que incurre el trabajador para su trabajo remoto?

1. Nada importante
2. Poco importante
3. Regularmente Importante
4. Importante
5. Muy importante

2- ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral los recursos físicos (computadoras, laptop, etc.) que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

1. Nada importante
2. Poco importante
3. Regularmente Importante
4. Importante
5. Muy importante

3- ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral las herramientas tecnológicas (correos organizacionales, acceso a sistemas, etc.) que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

1. Nada importante
2. Poco importante
3. Regularmente Importante
4. Importante
5. Muy importante

4- ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral el horario laboral que le asigna una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

1. Nada importante

2. Poco importante
3. Regularmente Importante
4. Importante
5. Muy importante

5- ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral el salario y otras remuneraciones que le asigna una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

1. Nada importante
2. Poco importante
3. Regularmente Importante
4. Importante
5. Muy importante

6- ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral la estabilidad laboral y línea de carrera que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

1. Nada importante
2. Poco importante
3. Regularmente Importante
4. Importante

5. Muy importante

7- ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral la comodidad física que tiene un trabajador que está laborando de manera remota?

1. Nada importante

2. Poco importante

3. Regularmente Importante

4. Importante

5. Muy importante

8- ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral la salud física, mental y emocional que tiene un trabajador que está laborando de manera remota?

1. Nada importante

2. Poco importante

3. Regularmente Importante

4. Importante

5. Muy importante

9- ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral las prestaciones en cuanto a salud física, mental y emocional que le brinda una organización a su trabajador para el trabajo remoto?

1. Nada importante
2. Poco importante
3. Regularmente Importante
4. Importante
5. Muy importante

10- ¿Qué grado de importancia tiene para la satisfacción laboral las condiciones ambientales que tiene un trabajador (ambiente, ubicación, presencia de niños, entre otros) que está laborando de manera remota?

1. Nada importante
2. Poco importante
3. Regularmente Importante
4. Importante
5. Muy importante

11- ¿Qué impacto tiene la satisfacción laboral de un trabajador en modo remoto en cuanto a la proactividad de sus funciones y tareas?

1. No tiene ningún impacto
2. Tiene algún impacto
3. Regular impacto
4. Un impacto considerable

5. Un enorme impacto

12- ¿Qué impacto tiene la satisfacción laboral de un trabajador en modo remoto en cuanto al progreso positivo de su desempeño laboral?

1. No tiene ningún impacto

2. Tiene algún impacto

3. Regular impacto

4. Un impacto considerable

5. Un enorme impacto

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO BASADO EN EL ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, somos: Martínez Ortiz Abraham y Kong, estudiantes de la Escuela ISIL

El motivo del presente documento es para informarle que estoy realizando la validación del instrumento de mi investigación, la cual tiene como título: "Características del nivel satisfacción laboral en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un instituto de inglés en Lima 2022".

En ese sentido, solicito a usted, pueda validar los 12 ítems en tres criterios: relevancia, coherencia y claridad.

Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identifica posibles fallas del instrumento.

Antes de la evaluación, es necesario que complete algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	José Avilés Flores - Ortiz		
Grado académico:	Bachiller (x)	Magister	Doctor
Área de formación académica	Comunicaciones Estratégica	Marketing e Innovación	Administración y Dirección de Negocios
	Educación	Otro: Derecho	
Área de experiencia profesional	Comunicaciones Estratégica	Marketing e Innovación	Administración y Dirección de Negocios
	Educación	Otro: Gestión Cultural	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más (x)

II. Breve explicación del constructo

Este instrumento intenta medir el nivel de satisfacción considerado como una variable actitudinal y respuesta afectiva entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización. Así mismo, este instrumento analiza los aspectos de la satisfacción laboral tales como: recursos laborales, condición de empleo, condición de seguridad y condiciones ambientales, analizados a través de 12 preguntas.

III. Criterio de Calificación

a. Relevancia

Se trata de evaluar la relevancia del ítem propuesto, para ello, considerar la siguiente tabla:

<i>Nada Relevante</i>	<i>Poco Relevante</i>	<i>Relevante</i>	<i>Totalmente Relevante</i>
0	1	2	3

b. Coherencia

Se trata de evaluar la relación entre la variable y las unidades temáticas (categorías) y entre las unidades temáticas (categorías) y sub unidades temáticas (sub categorías), y para ello, considerar la siguiente tabla:

<i>Nada</i> Coherente	<i>Poco</i> Coherente	Coherente	<i>Totalmente</i> Coherente
0	1	2	3

c. Claridad

Se trata de evaluar si el ítem es entendible, claro y comprensible, para ello, considerar la siguiente tabla:

<i>Nada</i> Claro	<i>Poco</i> Claro	Claro	<i>Totalmente</i> Claro
0	1	2	3

IV. Evaluación del instrumento

1. Evaluación de las categorías de la variable **Satisfacción laboral**

N°	Categorías	Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	Recursos laborales	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Condiciones de empleo	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Condiciones de seguridad	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Condiciones ambientales	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Evaluación de los indicadores de la dimensión: **Recursos laborales**

N°	Sub categorías	Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1	Internet	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Recursos físicos	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Herramientas tecnológicas	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Evaluación de los indicadores de la dimensión: Condiciones de empleo

Nº	Sub categorías	Relevancia				Coherencia				Claridad			
1	Horarios	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	Compensación salarial	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	Estabilidad laboral	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Evaluación de los indicadores de la dimensión: Condiciones de seguridad

Nº	Sub categorías	Relevancia				Coherencia				Claridad			
1	Ergonomía laboral	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	Salud física y emocional	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	Seguro médico	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Evaluación de los indicadores de la dimensión: Condiciones ambientales

Nº	Sub categorías	Relevancia				Coherencia				Claridad			
1	Distracción/Ruido	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	Área geográfica	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	Niños	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Evaluación de las preguntas

Nº	Ítems	Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
1	¿Qué tan satisfecho está con la inversión que incurre el pago de	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

	la internet de su trabajo remoto?																
2	¿Qué tan satisfecho está con los recursos físicos (computadora, laptop, celular, etc) que le brinda la empresa para su trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
3	¿Qué tan satisfecho está con las herramientas tecnológicas (correos organizacionales, acceso a sistemas, etc) que le brinda la empresa para su trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
4	¿Qué tan satisfecho está con el actual horario que manejan de manera remota?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
5	¿Qué tan satisfecho está con el salario que le brinda la empresa en compensación del trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
6	¿Qué tan satisfecho está con el salario que le brinda la empresa en compensación al trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
7	¿Qué tan satisfecho está con la comodidad física que tiene al trabajar de manera remota?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				

8	¿Qué tan satisfecho está con su salud física y emocional frente al trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9	¿Qué tan satisfecho está con las prestaciones de salud que le brinda la empresa durante el trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
10	¿Qué tan satisfecho está con el ambiente acondicionado y aislado para hacer el trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
11	¿Qué tan satisfecho está con el área geográfica en la que se encuentra al realizar el trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
12	¿Qué tan satisfecho está con la presencia de niños (si en caso tuviese) durante el trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

revisado todas las categorías, sub categorías e ítems y si está de acuerdo firme este documento.



Firma: José Avilés Flores – Ortiz

DNI: 41169247

FORMATO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO BASADO EN EL ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, somos: Martínez Ortiz Abraham y Kong Arévalo Jeffrye, estudiantes de la Escuela ISIL

El motivo del presente documento es para informarle que estoy realizando la validación del instrumento de mi investigación, la cual tiene como título: "Características del nivel satisfacción laboral en el trabajo remoto de los colaboradores del departamento cultural de un instituto de inglés en Lima 2022".

En ese sentido, solicito a usted, pueda validar los 12 ítems en tres criterios: relevancia, coherencia y claridad.

Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identifica posibles fallas del instrumento.

Antes de la evaluación, es necesario que complete algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	Jimmy Barrientos Valdivieso		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de formación académica	Comunicaciones Estratégica	Marketing e Innovación	Administración y Dirección de Negocios
	Educación	Otro: Titulado en Administración de Empresas	
Área de experiencia profesional	Comunicaciones Estratégica	Marketing e Innovación	Administración y Dirección de Negocios
	Educación	Otro: Recursos Humanos	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más

II. Breve explicación del constructo

Este instrumento intenta medir el nivel de satisfacción considerado como una variable actitudinal y respuesta afectiva entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización. Así mismo, este instrumento analiza los aspectos de la satisfacción laboral tales como: recursos laborales, condición de empleo, condición de seguridad y condiciones ambientales, analizados a través de 12 preguntas.

III. Criterio de Calificación

a. Relevancia

Se trata de evaluar la relevancia del ítem propuesto, para ello, considerar la siguiente tabla:

<i>Nada</i>	<i>Poco</i>	Relevante	<i>Totalmente</i>
Relevante	Relevante		Relevante

0	1	2	3
---	---	---	---

b. Coherencia

Se trata de evaluar la relación entre la variable y las unidades temáticas (categorías) y entre las unidades temáticas (categorías) y sub unidades temáticas (sub categorías), y para ello, considerar la siguiente tabla:

<i>Nada</i> Coherente	<i>Poco</i> Coherente	Coherente	<i>Totalmente</i> Coherente
0	1	2	3

c. Claridad

Se trata de evaluar si el ítem es entendible, claro y comprensible, para ello, considerar la siguiente tabla:

<i>Nada</i> Claro	<i>Poco</i> Claro	Claro	<i>Totalmente</i> Claro
0	1	2	3

IV. Evaluación del instrumento

1. Evaluación de las categorías de la variable Satisfacción laboral

N°	Categorías	Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
1	Recursos laborales	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Condiciones de empleo	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Condiciones de seguridad	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Condiciones ambientales	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Evaluación de los indicadores de la dimensión: Recursos laborales

N°	Sub categorías	Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
1	Internet	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	Recursos físicos	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

3	Herramientas tecnológicas	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
---	----------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Evaluación de los indicadores de la dimensión: Condiciones de empleo

N°	Sub categorías	Relevancia				Coherencia				Claridad			
1	Horarios	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	Compensación salarial	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	Estabilidad laboral	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Evaluación de los indicadores de la dimensión: Condiciones de seguridad

N°	Sub categorías	Relevancia				Coherencia				Claridad			
1	Ergonomía laboral	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	Salud física y emocional	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	Seguro médico	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Evaluación de los indicadores de la dimensión: Condiciones ambientales

N°	Sub categorías	Relevancia				Coherencia				Claridad			
1	Distracción/Ruido	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	Área geográfica	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	Niños	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Evaluación de las preguntas

N°	Ítems	Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
1	¿Qué tan satisfecho está con la inversión que incurre el pago de	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

	la internet de su trabajo remoto?																			
2	¿Qué tan satisfecho está con los recursos físicos (computadora, laptop, celular, etc) que le brinda la empresa para su trabajo remoto?	0	1	2	100	0	1	2	100	0	1	2	100							
3	¿Qué tan satisfecho está con las herramientas tecnológicas (correos organizacionales, acceso a sistemas, etc) que le brinda la empresa para su trabajo remoto?	0	1	2	100	0	1	2	100	0	1	2	100							
4	¿Qué tan satisfecho está con el actual horario que manejan de manera remota?	0	1	2	100	0	1	2	100	0	1	2	100							
5	¿Qué tan satisfecho está con el salario que le brinda la empresa en compensación del trabajo remoto?	0	1	2	100	0	1	2	100	0	1	2	100							
6	¿Qué tan satisfecho está con el salario que le brinda la empresa en compensación al trabajo remoto?	0	1	2	100	0	1	2	100	0	1	2	100							
7	¿Qué tan satisfecho está con la comodidad física que tiene al trabajar de manera remota?	0	1	2	100	0	1	2	100	0	1	2	100							

8	¿Qué tan satisfecho está con su salud física y emocional frente al trabajo remoto?	0	1	2	100	0	1	2	3	0	1	2	100
9	¿Qué tan satisfecho está con las prestaciones de salud que le brinda la empresa durante el trabajo remoto?	0	1	2	100	0	1	2	3	0	1	2	100
10	¿Qué tan satisfecho está con el ambiente acondicionado y aislado para hacer el trabajo remoto?	0	1	2	100	0	1	2	100	0	1	2	100
11	¿Qué tan satisfecho está con el área geográfica en la que se encuentra al realizar el trabajo remoto?	0	1	2	100	0	1	2	100	0	1	2	100
12	¿Qué tan satisfecho está con la presencia de niños (si en caso tuviese) durante el trabajo remoto?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	100

revisado todas las categorías, sub categorías e ítems y si está de acuerdo firme este documento.



JIMMY BARRIENTOS VALDIVIESO
DNI: 45015582