



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Influencia del trabajo remoto y la satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*. Año 2022”

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

PRESENTADO POR:

Balbuena Cano, Sergio Andrés – Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio
(ORCID - 0000-0002-6930-3718)

LIMA – PERÚ

2022

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

MIEMBROS DEL JURADO

- Jorge Cerna
- Nataly Diaz

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a mi madre Patricia Cano quien me ayudó enormemente durante toda la carrera y en toda mi vida en general, a mi padre Miguel Balbuena quien me guía siempre desde lo más alto. A mi tía Mariela y tío Yuri quienes me convencieron de retomar los estudios, me apoyaron y fueron parte de mi última etapa estudiantil y también a todos mis hermanos Miguel, Daniel, Valeria y Gabriel de los que aprendo constantemente y que sé que están orgullosos de mí, así como lo estoy yo de ellos.

AGRADECIMIENTOS

A toda la institución que a lo largo de mi experiencia estudiantil tanto presencial como virtual siempre encontré personas dispuestas a ayudar, escuchar y aconsejar en todo momento.

También agradecerle a mi asesora de investigación Roxana Alexandra Albarracín Aparicio por guiarme durante todo el proceso.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	14
1.1 Título del Proyecto.....	14
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario.....	14
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	14
1.4 Alcance de la solución	15
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	17
2.1.1 Planteamiento del problema	17
2.1.2 Formulación del problema.....	18
2.1.2.1 Problema general	18
2.1.2.2 Problemas específicos.....	18
2.1.3 Objetivos de investigación.....	18
2.1.3.1 Objetivo general	18
2.1.3.2 Objetivos específicos.....	19
2.1.4 Justificación de la investigación	19
2.1.4.1 Justificación Social.....	19
2.1.4.2 Justificación Económica	19
2.1.4.3 Justificación práctica.....	20
2.1.5 Limitaciones de la investigación	20
2.1.6 Viabilidad de la investigación	21
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	22
3.1 Antecedentes.....	22
3.1.1 Antecedentes nacionales.....	22
3.1.2 Antecedentes internacionales	24
3.2 Marco teórico	25
3.2.1 Satisfacción laboral	25
3.2.2 Trabajo Remoto	28
3.3 Definición de términos básicos	40
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES	43
4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas	43
4.1.1 Hipótesis principal.....	43
4.1.2 Hipótesis derivadas	43

4.2 Operacionalización de variables	43
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
5.1 Diseño metodológico	45
5.1.2 Diseño muestral	45
5.1.3 Población	46
5.1.4 Muestra	46
5.1.5 Técnica de recolección de datos	46
5.1.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información.....	46
5.2 Resultados	47
5.2.1 Análisis descriptivo	47
5.2.2 Análisis ligados a las hipótesis	60
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	61
6.1 Alcance esperado	61
6.2 Descripción de la propuesta de innovación.....	62
6.3 Diagnóstico situacional.....	63
6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora	65
6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación.....	65
6.5 Presupuesto.....	73
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES.....	75
FUENTES DE INFORMACIÓN	76
ANEXO.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Jornada laboral.....	35
Tabla N° 2: ¿Qué rango de intensidad de trabajo consideraría que tiene usted relacionado al número de llamadas que tiene que hacer?.....	46
Tabla N° 3 ¿En qué medida considera que la cantidad de trabajo está relacionado a su estrés?.....	47
Tabla N° 4: ¿Con qué frecuencia considera usted que trabaja horas extras no remuneradas?.....	48
Tabla N° 5: ¿En qué medida considera que tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo?.....	49
Tabla N° 6: ¿En qué rango considera que su centro de trabajo lo motiva con incentivos?.....	50
Tabla N° 7: ¿En qué medida considera que es importante que le den retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo?.....	51
Tabla N° 8: ¿En qué medida consideraría importante trabajar desde casa para prevenir posibles contagios de Covid-19?.....	52
Tabla N° 9: ¿En qué medida preferiría usted seguir trabajando remotamente?.....	53
Tabla N° 10: ¿En qué nivel considera usted el desgaste físico de movilizarse desde su hogar a un posible centro de trabajo?.....	54
Tabla N° 11: ¿En qué rango considera que el tráfico afectaría su estado de ánimo, salud mental o le causaría estrés si tuviera que ir diariamente a trabajar a una oficina?.....	55
Tabla N° 12: ¿En qué rango considera que es indispensable tener que trabajar en una ofi	
Tabla N° 13: ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto?.....	56
Tabla N° 13: ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto?.....	57
Tabla N° 14: ¿En qué nivel considera que el trabajo remoto (con los beneficios que tiene) lo motiva en su rendimiento?.....	58
Tabla N° 15: Correlación entre dos variables.....	59

Tabla N° 16: FODA.....	64
Tabla N° 17: Tabla de presupuesto.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico N° 1, Pirámide de Maslow.....	27
Gráfico N° 2, Balanza de flexibilidad laboral.....	36
Gráfico N° 3: ¿Qué rango de intensidad de trabajo consideraría que tiene usted relacionado al número de llamadas que tiene que hacer?.....	46
Gráfico N° 4: ¿En qué medida considera que la cantidad de trabajo está relacionado a su estrés?.....	47
Gráfico N° 5: ¿Con qué frecuencia considera usted que trabaja horas extras no remuneradas?.....	48
Gráfico N° 6: ¿En qué medida considera que tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo?.....	49
Gráfico N° 7: ¿En qué rango considera que su centro de trabajo lo motiva con incentivos?.....	50
Gráfico N° 8: ¿En qué medida considera que es importante que le den retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo?.....	51
Gráfico N° 9: ¿En qué medida consideraría importante trabajar desde casa para prevenir posibles contagios de Covid-19?.....	52
Gráfico N° 10: ¿En qué medida preferiría usted seguir trabajando remotamente?.....	53
Gráfico N° 11: ¿En qué nivel considera usted el desgaste físico de movilizarse desde su hogar a un posible centro de trabajo?.....	54
Gráfico N° 12: ¿En qué rango considera que el tráfico afectaría su estado de ánimo, salud mental o le causaría estrés si tuviera que ir diariamente a trabajar a una oficina?.....	55
Gráfico N° 13: ¿En qué rango considera que es indispensable tener que trabajar en una oficina?.....	56
Gráfico N° 14: ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto?.....	57
Gráfico N° 15: ¿En qué nivel considera que el trabajo remoto (con los beneficios que tiene) lo motiva en su rendimiento?.....	58
Gráfico N° 16: Discord.....	70

Gráfico N° 17: Discord última fase de proceso de registro.....71

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera el trabajo remoto influye en la satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo on line, año 2022. La investigación cuenta con un diseño descriptivo simple y correlacional, debido a que busca evidenciar la influencia que hay entre las variables del trabajo remoto y la satisfacción laboral. Tiene un tipo aplicada porque se propondrá una propuesta de mejora y un enfoque cuantitativo ya que busca cuantificar las variables propuestas.

Para el análisis se usó como herramienta de recolección de datos un cuestionario con un total de 24 preguntas, las cuales buscaron determinar la influencia entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral, el cual se aplicó a una muestra de 17 trabajadores del área comercial de la empresa investigada.

Tras el análisis de los resultados obtenidos se obtiene una significancia bilateral de .001 y un coeficiente de correlación de Pearson de 85% lo cual, determina que si hay influencia del trabajo remoto en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Palabras clave: Trabajo remoto, satisfacción laboral, virtualización laboral, motivación laboral, bienestar laboral.

ABSTRACT

This research work aims to determine how remote work influences job satisfaction in the commercial area of a company dedicated to education or online, year 2022. The research has a simple and correlational descriptive design, because it seeks to demonstrate the influence between the variables of remote work and job satisfaction. It has an applied type because an improvement proposal and a quantitative approach will be proposed since it seeks to quantify the proposed variables.

For the analysis, a questionnaire with a total of 24 questions was used as a data collection tool, which sought to determine the influence between remote work and job satisfaction, which was applied to a sample of 17 workers in the commercial area of the investigated company.

After the analysis of the results obtained, a bilateral significance of .001 and a Pearson correlation coefficient of 85% are obtained, which determines that if there is an influence of remote work on the job satisfaction of employees.

Keywords: Remote work, job satisfaction, work virtualization, work motivation, work well-being.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito analizar la influencia del trabajo remoto en la satisfacción laboral de los colaboradores del área comercial de la empresa investigada, ya que muchas empresas están optando por hacer que sus trabajadores regresen a las oficinas cuando en algunas áreas y empresas realmente no es necesario. Lo que se busca es demostrar que en este caso no es indispensable tener que regresar a las oficinas previniendo así los posibles contagios de Covid-19 y también afectando el estado mental y físico de los trabajadores.

La presente investigación está conformada por 6 capítulos. El primer capítulo se detalla la información general como el título de la investigación, el contexto, la localización, la actividad económica y el alcance de la solución. En el segundo capítulo se plantea el problema y la solución de este, se determinan los problemas específicos, así como también el objetivo general y objetivos específicos, para finalizar se detalla las debidas justificaciones y se plantean las limitaciones y viabilidades de la investigación.

En el tercer capítulo se muestran los antecedentes nacionales y antecedentes internacionales, también se detalla todo el marco teórico explicando y desglosando las variables de trabajo remoto y satisfacción laboral. Por último, se muestran los términos básicos más importantes seleccionados del marco teórico. En el cuarto capítulo se detallaron las hipótesis principales y derivadas y la operacionalización de las variables.

En el quinto capítulo se realizó la metodología de la investigación detallando el diseño metodológico, las técnicas de recolección de datos y las técnicas de procesamiento de información. Se detallan también los resultados más importantes obtenidos del cuestionario realizado y sus debidas interpretaciones.

En el sexto y último capítulo se realizó el desarrollo de la propuesta de innovación, explicando el alcance esperado, descripción de la propuesta, el diagnóstico, procedimiento para la propuesta de mejora, el desarrollo del proyecto de innovación y finalmente el presupuesto.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Influencia del trabajo remoto y la satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*. Año 2022

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

La línea de investigación que corresponde el presente trabajo es Gestión del talento humano debido a que muchas personas durante la pandemia se vieron afectadas por el desempleo y el cambio de formato laboral.

La gestión de talento humano ha tenido que buscar diversas estrategias para que el personal de las diferentes empresas del mundo cumpla con sus funciones, sin afectar su estado emocional y mental.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

Se realizará una investigación dentro de la actividad económica de servicios, educación y atención al cliente, ya que la empresa está orientada a ofrecer paquetes de estudios y cursos libres de manera sincrónica y asincrónica dependiendo del programa seleccionado. Se indagará en el área comercial para saber si el colaborador tiene un nivel de satisfacción o no, cumpliendo sus funciones de manera remota y como esto afecta directamente en la empresa.

Dentro del contexto donde nos encontramos actualmente, en una pandemia, muchas empresas han sido afectadas de diferentes maneras y han realizado diversos cambios. Uno de estos, en su mayoría, es haber mandado a su personal a casa y que realicen sus funciones de manera remota. Se ha observado que la gestión del cambio ha tenido resultados positivos y negativos para algunos sectores empresariales, por ejemplo, algunas han sido afectadas con retrasos en los procesos y otras han sabido sobrellevar la situación y adaptarse de manera positiva. El trabajo remoto se consideraba la forma de trabajar de los próximos años y debido a la pandemia se ha acelerado este proceso y se ha convertido en una realidad.

El portal Wrike (2020), señala: que el teletrabajo ha aumentado su popularidad con el pasar de los años, por ejemplo, ha crecido un 91% en los últimos 10 años, el 73% de equipos tendrán trabajos remotos en sus filas en el 2028 y el 62% de los encuestados en la información que conseguimos dice que ha trabajado de manera remota al menos de forma parcial. (Guía 15, p.1). Estas estadísticas nos demuestran que la tendencia

va en aumento y con el pasar de los años muchas empresas optarán por trabajar de esta forma.

La productividad de los trabajadores durante el teletrabajo también es positiva, según el diario El economista (2022) nos explica que “En respuesta, la vuelta a la normalidad se ha traducido en algunas organizaciones, en agotamiento, cultura organizacional menguada, disminución del compromiso y la productividad, baja retención y contratación, así como en una menor diversidad e inclusión”. (p.1). Se entiende que muchas personas durante el teletrabajo tienen mejor entusiasmo para cumplir con sus obligaciones laborales, porque tienen la alternativa de evitar largas y agobiantes reuniones, trasladarse de un lugar a otro para llegar a su centro de trabajo, evitar el estrés del tráfico y así mismo tener más tiempo para atender a la familia.

1.4 Alcance de la solución

Como objetivo principal se analizará el área comercial de una empresa. El talento humano y su satisfacción es fundamental para que el negocio pueda cumplir con sus objetivos y metas. Es importante que los colaboradores puedan desarrollarse bajo este estilo de trabajo remoto y nuevo en el que se les puedan brindar las herramientas necesarias para su óptimo desempeño y satisfacción, cuidando también de su salud y la de su familia, sin descuidar los beneficios de la empresa.

Se recomendará la adquisición de un software de trabajo para controlar y monitorear a los trabajadores con la finalidad de que cumplan con sus debidas funciones, reemplazando de esta manera el trabajo en oficina y que se siga manteniendo de manera remota, sin afectar el nivel de cumplimiento y también el nivel de la satisfacción de los colaboradores. Con este sistema se podrá tener una mejor organización, se podrá visualizar el tiempo de duración de cada llamada, cuantas llamadas se han realizado durante el día, la cantidad de ventas realizadas, así como también el tiempo que no están realizando una llamada, todo esto de manera individual y grupal.

También se sugerirá que se realicen capacitaciones al personal bajo metodologías ágiles, liderazgo y manejo de ventas, con el único fin de mejorar las capacidades profesionales de los trabajadores y su bienestar personal.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Justificación:

2.1.1 Planteamiento del problema

En el año 2020 surgió un virus denominado Covid-19. El 11 de marzo la Organización Mundial de Salud (OMS) declaró la situación como una pandemia e instó a los gobiernos de todo el mundo a tomar medidas drásticas como el confinamiento total. Según la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) En Finlandia, cerca del 60 por ciento de los empleados pasaron a trabajar desde casa. En Luxemburgo, los Países Bajos, Bélgica y Dinamarca, más del 50 por ciento, en Irlanda, Austria, Italia y Suecia, alrededor del 40 por ciento de los empleados teletrabajaban. Como resultado de las directivas de confinamiento decretadas por los gobiernos, casi 4 de cada 10 empleados en Europa comenzaron a teletrabajar (Eurofound, 2020) Esta medida ayuda a que las personas puedan seguir trabajando y percibiendo un ingreso al mismo tiempo que cuidan de su salud para evitar contagios.

En Sudamérica pasó lo mismo, por ejemplo, en Ecuador, Según la OIT, una cifra reportada en 2019 de 15 mil personas en modalidad de teletrabajo, la cifra aumentó a más de 235 mil personas una vez que apareció el acuerdo ministerial. Esto demuestra el cambio que hubo a raíz de la pandemia por el Covid-19 y como crece el número de personas que comenzaron a trabajar de manera remota, con la finalidad de seguir cumpliendo con sus funciones y que la economía de los países no decaiga.

En el Perú se realizó el mismo cambio mencionado en los anteriores párrafos. Según el diario Rpp, (2020) en una encuesta realizada por Ipsos el 52% de peruanos prefiere seguir trabajando remotamente para evitar contagios en los transportes públicos, en los niveles socioeconómicos A (69%), B (55%), C (54%) y D (51%) prefieren que se mantenga el teletrabajo para cuidar la salud. Esto nos dice que en todos los niveles más de la mitad de personas prefiere continuar sus labores desde sus casas.

Teniendo estos resultados lo que se busca identificar es que si dentro de la empresa investigada las personas que colaboran dentro del área comercial tienen satisfacción laboral por realizar su trabajo de manera remota y prefieren seguir cumpliendo sus labores desde sus hogares con el fin de cuidar su salud y evitar posibles contagios ante el covid-19, que si bien es cierto esta más controlado con las vacunas igual es un riesgo que posiblemente quieran evitar.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿De qué manera el trabajo remoto influye en la satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*?
¿Año 2022?

2.1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera el trabajo remoto influye en la salud física en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*? ¿Año 2022?

¿De qué manera el trabajo remoto influye en la salud mental en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*? ¿Año 2022?

¿De qué manera el trabajo remoto influye en el rendimiento laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*?
¿Año 2022?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el trabajo remoto influye en la satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*. Año 2022

2.1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera el trabajo remoto influye en la salud física en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*. Año 2022

Determinar de qué manera el trabajo remoto influye en la salud mental en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*. Año 2022

Determinar de qué manera el trabajo remoto influye en el rendimiento laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*. Año 2022

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación Social

Cuenta con una justificación de tipo social, pues es de suma importancia para las empresas hoy en día la salud mental y el bienestar de los colaboradores, se está apostando mucho por la integridad de cada uno de los trabajadores y que se encuentre bien mentalmente para el debido logro de sus objetivos.

2.1.4.2 Justificación Económica

Cuenta con una justificación económica debido a que es importante conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores para así lograr la debida retención y crecimiento de ellos, con esto se podrá evitar la alta rotación de personal y una extensa curva de aprendizaje que afectar directamente a los gastos y costos de la empresa.

2.1.4.3 Justificación práctica

La presente investigación cuenta con una justificación de tipo práctica pues se tendrá una propuesta de solución que será de utilidad para la empresa para identificar el comportamiento y desempeño del colaborador dentro de su hogar, además de evaluar si están teniendo un nivel de satisfacción laboral positivo. Por otro lado, la investigación puede aportar a futuras investigaciones relacionadas a la satisfacción laboral y trabajo remoto.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

Una de las Limitaciones que se tiene es el tiempo, debido a que se cuenta con solo 4 meses para realizar la investigación y la empresa no siempre está habilitada para dar las facilidades de encuestar al personal elegido, se tendrán que realizar las correctas coordinaciones con la empresa para que se pueda llegar a un acuerdo mutuo relacionado a las fechas para realizar las encuestas.

Otra posibilidad es que exista rechazo a la hora de querer responder las encuestas por temor y represalias o simplemente desinterés, esto podría pasar porque siempre existe cierto temor de los trabajadores en perder sus empleos, es posible que los trabajadores no respondan las preguntas con el 100% de sinceridad.

Por último, la definición de satisfacción laboral es muy variable para cada trabajador, no existe una sola idea de esta variable por lo que existen distintas formas de evaluar.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

El trabajo de investigación es viable debido a que se ha logrado contactar a la empresa para que con su debido consentimiento mas no utilizar el nombre de la empresa, se pueda encuestar a las personas del área comercial, con esto se podrán obtener los resultados esperados y así de esta manera poder realizar un profundo análisis.

Por otro lado, se cuenta con los recursos económicos necesarios para poder cumplir con todo lo que pueda ser objeto de gasto que puedan surgir durante el proceso de investigación, también se cuenta con transporte privado y herramientas tecnológicas como ejemplo: laptop celular, Tablet, Internet, espacio privado.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes nacionales

Reyes (2020) En su investigación de título: El teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo en el año 2020, en cuanto a la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo por medio de cuestionarios y análisis estadísticos, de diseño no experimental, dado que no se manipuló ni se intervino en la interacción natural de las variables de objeto de estudio. Por último, fue de tipo descriptivo correlacional simple, ya que se caracterizó las variables para determinar la relación que hay entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. A una población compuesta por 61 trabajadores administrativos de dicha institución investigada los cuales representan el 100% de los trabajadores, con una muestra de 61 trabajadores igualmente. Los resultados mostraron que el nivel de percepción del teletrabajo en los colaboradores fue de 54% alto, 46% regular y 0% bajo. Se muestra también que el 62% de los trabajadores indican que su nivel de satisfacción laboral es alto, mientras que el 38% indica que su nivel de satisfacción es regular.

Carrillo (2020) En su investigación de título: Síndrome De Burnout Y Satisfacción Laboral En Docentes Con Trabajo Remoto De Una Institución Educativa Privada De Moquegua 2020, cuyo objetivo fue, analizar la correlación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes que están realizando trabajo remoto durante la etapa de pandemia Covid-19 de una institución educativa privada de Moquegua. en cuanto a la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, con un diseño descriptivo correlacional no experimental. A una población compuesta por los docentes de la institución educativa privada de Moquegua, con una muestra de 56 docentes de los tres niveles, inicial, primaria y secundaria Los resultados mostraron que existe una relación entre las variables

síndrome de Burnout y satisfacción laboral y que a su vez es una correlación negativa débil, el 55.4% de los profesores tienen un alto nivel de síndrome de Burnout y el 67% representa una satisfacción laboral regular.

Dávila & Agüero (2021) En su investigación de título: Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad Lima, Perú, cuyo objetivo fue medir la relación existente entre las variables motivación, satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en el cargo durante la pandemia Covid-19 en la ciudad Lima, Perú, en cuanto a la metodología utilizada fue de enfoque descriptiva, no experimental correlacional. A una población compuesta por 983 trabajadores de 6 empresas diferentes con una muestra de 460 empleados. Los resultados principales mostraron que el 51.6% tiene una correlación positiva lineal moderadamente alta entre la motivación y el desempeño de los empleados, también existe una relación lineal positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados con un 50.1%

Ortiz & Quino (2021) En su investigación de título: Relación entre bienestar laboral y satisfacción laboral en empresas de seguros que usan teletrabajo en Lima Metropolitana en el año 2021, cuyo objetivo fue determinar la relación de las prácticas de gestión de bienestar laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en empresas de seguros en Lima Metropolitana en el año 2021, en cuanto a la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo correlacional. A una población compuesta por teletrabajadores de seguros con una muestra de 150 trabajadores igualmente. Los resultados mostraron que el 14% consideran que las prácticas de gestión de bienestar laboral son regulares, sin embargo, 129 trabajadores encuestados que representan el 86% consideran que las prácticas de gestión de bienestar laboral son buenas. El 13% consideran que el factor afectivo en las empresas de seguros que realizan teletrabajo es regular y el 87% consideran que es alto. El 33% consideran que la satisfacción laboral en las empresas de seguros que realizan teletrabajo es regular, sin embargo, el 67% consideran alta satisfacción laboral.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Varas (2019) En su investigación de título: Apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en teletrabajadores, cuyo objetivo fue analizar el apoyo organizacional percibido y su relación con la satisfacción laboral en teletrabajadores, en cuanto a la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional. A una población compuesta por los ciudadanos de España con una muestra de 54 teletrabajadores actualmente ejerciendo en España. Los resultados principales mostraron que el 94.4% tiene menos de 5 años teletrabajando, el 35% tiene entre 2 y 3 años teletrabajando y el 5,6% lleva más de 5 años. Por otro lado, el 63% presenta un alto nivel de satisfacción laboral, mientras que el 13% un nivel medio y finalmente el 24,1% un nivel bajo.

Ramos, V; Ramos, C & Tejera (2020) En su investigación de título: Teletrabajo en tiempos de Covid-19, cuyo objetivo fue determinar las características del teletrabajo en Ecuador, tomando en cuenta la situación de emergencia sanitaria dada por el Covid-19 y las relaciones entre estas características identificadas, en cuanto a la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional. A una población compuesta por los ciudadanos de Ecuador con una muestra de 459 personas. Los resultados principales mostraron que el 70% indicó que formaba parte del sector educación, el 50% fue de género masculino, el 96% indicó tener educación universitaria de pre y postgrado. El 92% indicó que vivía solo, el 50% dijo que vivía con hijos menores y el 25% refirió que tiene un espacio privado para trabajar en la casa.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una relación entre los colaboradores de las empresas y las características del ambiente de trabajo, esto podría ser una oficina, al aire libre o en casa, “la satisfacción laboral del área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente”. (Hegney, Plank & Parker, 2006, como se citó en Laura, 2019). El autor nos comenta que los trabajadores y su satisfacción está relacionada con las características del ambiente y el entorno donde trabajan.

“La satisfacción laboral se define como la sensación que el individuo presenta al lograr la armonía entre sus necesidades y el acceso a los fines que la mitiguen, es decir la actitud del trabajador frente a su trabajo” (Locke, 1976, citado por Zaldúa, 2018). La satisfacción del trabajador será manifestada en base a sus emociones que pueden ser de alegría o tristeza, según la armonía que este sienta dentro de su trabajo.

La satisfacción laboral es importante para todas las personas que quieren entrar a un trabajo y así mismo para las empresas ya que mientras más alta sea la satisfacción de los colaboradores mejores resultados van a obtener en su rendimiento. La satisfacción laboral es cuando un colaborador se encuentra satisfecho y feliz con su situación dentro de la empresa donde trabaja. Hannoun (2011), afirma que:

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (p.15)

Según la autora, existen muchos factores que determinan la satisfacción dentro de un área de trabajo y es muy importante cumplir con la mayoría para poder obtener como resultado un buen clima laboral.

Para evaluar si un trabajador tiene satisfacción dentro de su empresa se puede determinar bajo ciertos criterios, estos pueden ser respuestas psicológicas como el positivismo, la tranquilidad, el desgaste mental, el estrés, la presión, etc. Hulin y Judge, 2003 y Robbins y Judge, 2009, como se citó en Moreno, Chang & Romero (2018) Los primeros autores indican que:

La satisfacción laboral incluye respuestas multidimensionales psicológicas para el puesto de trabajo y que esas respuestas tienen componentes cognitivos (educativos), afectivos (emocionales) y los componentes de comportamiento; los segundos afirman que la satisfacción en el trabajo es una sensación positiva sobre la labor propia, que surge de la evaluación de cada una de sus características; por tanto, una personas con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, mientras que una insatisfecha los tiene negativos. (p.394)

Los autores comentan que existen tres criterios para medir la satisfacción laboral y son los componentes cognitivos haciendo referencia a procesos mentales, afectivos ligados a las emociones y de conducta laboral, adicional a esto los segundos autores indican que para que exista satisfacción laboral tiene que haber una sensación positiva sobre el trabajo aplicado y se da por medio de las características de este, un trabajador feliz tendrá sentimientos positivos de su trabajo y uno que no lo es, tendrá sentimiento negativos.

En relación a la satisfacción laboral podemos apoyarnos en la teoría de Maslow aplicado al ámbito laboral, donde se explica mediante una pirámide cuales son los niveles de las necesidades laborales y cuáles son las que deberían ser más prioritarias que otras, desde la base hasta la cima. Esto

comienza con la parte inferior relacionada a la fisiología como por ejemplo un salario para cubrir necesidades de alimentación, además un ambiente y espacio de trabajo seguros donde el trabajador pueda desempeñarse con comodidad y sin ningún tipo de estrés adicional que afecten con sus labores, estos dos puntos están directamente relacionados a la salud mental y salud física.

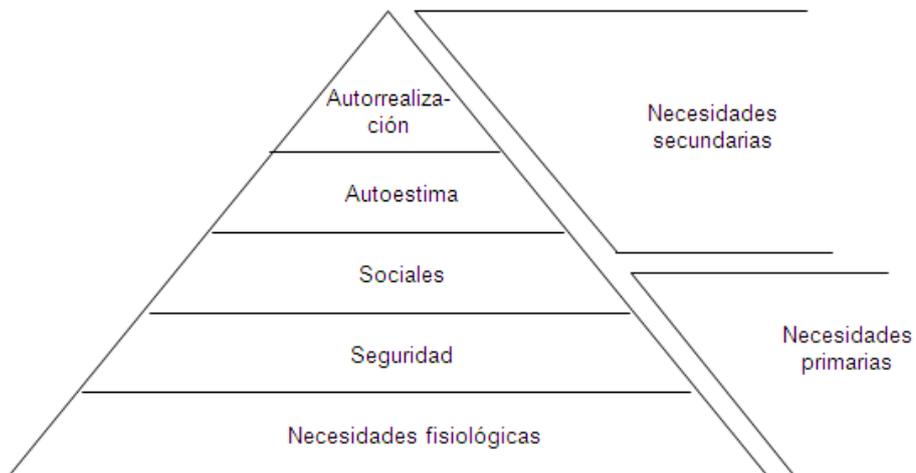


Gráfico N° 1, Pirámide de Maslow

Nota: Elaboración propia basado en la teoría de la motivación laboral de Maslow

Se puede observar en la gráfica que la primera fila está orientada a las necesidades más básicas (fisiológicas), luego la seguridad, esta segunda fila es muy importante a tomar en cuenta ya que bajo el contexto actual debido a que aún se mantienen la pandemia, es cierto que está más controlada por las vacunas, sin embargo, los síntomas siguen siendo complicados en algunos casos y generalmente los trabajadores tienden a pedir descanso para recuperarse.

Mientras que las necesidades más básicas estén satisfechas el trabajador estará feliz y conforme con su lugar de trabajo por entre se podría decir que se garantiza la satisfacción laboral, además estas dos primeras filas una vez logradas se mantendrán estables y las otras filas de arriba tienen un crecimiento continuo, “En la teoría de Maslow sobre la jerarquía de necesidades humanas, éste indica que al mismo tiempo que la humanidad

satisface sus necesidades primordiales, hay un incremento en las necesidades y deseos que resultan ser más complejos”. (Eilen, 2017, p.31). El autor comenta que las necesidades más complejas siempre estarán relacionadas a las más básicas y si estas últimas mencionadas están satisfechas las primeras tendrán un constante incremento.

3.2.2 Trabajo Remoto

Trabajo

El trabajo es el esfuerzo físico o mental de una persona con la finalidad de recibir algún bien económico que ayude a satisfacer las necesidades básicas y a mantenerlo dentro de un status “Es el principal medio de subsistencia y ocupa una parte esencial de la vida de los individuos” (Méda, 2007, p.17). El autor afirma que el camino más importante para subsistir en el mundo es mediante el trabajo.

El trabajo existe desde las épocas más antiguas donde las funciones cotidianas eran la recolección de comida como frutas, la fabricación de armas para la caza y la confección de prendas para abrigarse. Neffa (2007) indica que:

La actividad más importante consistía en la recolección de alimentos como (frutas y raíces) sin que fueran el resultado de un previo trabajo agrícola; se trataba de la actividad de los “recolectores”, sedentaria y caracterizada por una cierta regularidad a lo largo del año dada por los estacionales (p.11)

Según el autor podemos afirmar que los primeros trabajos eran muy básicos y con la finalidad de cumplir necesidades primordiales, como la alimentación. Con el pasar de los años y de la historia, aparecieron más trabajos ya no tan primitivos. Con el pasar de los años se pudieron realizar

construcciones utilizando poleas y grúas. Con el avance tecnológico se crean nuevas formas de trabajo revolucionando el mundo, utilizando computadores y calculadores el trabajo cambia radicalmente convirtiendo a las personas más eficientes y operativas, se logra también el trabajo remoto.

Trabajo remoto

El trabajo remoto es una modalidad diferente y relativamente novedosa de trabajar donde la mayoría o todas las horas de la jornada laboral se realiza en un espacio distinto a la oficina de una empresa, esto se logra con la utilización de herramientas como laptops, tablets, celulares, etc. Martínez (2012) afirma que:

El teletrabajo es una idea que surge en Estados Unidos en 1957; sin embargo, conforme ha evolucionado la tecnología se le ha enfocado principalmente a tareas que tienen que ver con el tratamiento de la información y que pueden realizarse sin supervisión personal continua (p.3)

El autor explica el origen y año de la creación del trabajo remoto y que durante los años que se ha incrementado el avance tecnológico, las principales áreas que han ido trabajando bajo esta modalidad son las de manejo de información además de que se pueden desarrollar sin la necesidad de una supervisión constante. Así mismo La Organización Internacional del Trabajo, 2006, como se citó en Montalvo (2020) nos indica que:

Es una forma de trabajo en la cual, el mismo se realiza en “una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”. (p.123)

Se explica que el trabajo remoto se realiza en cualquier lugar menos dentro de una oficina convencional, logrando de esta manera que el trabajador no tenga contacto con otros colaboradores que estén dentro de un mismo espacio, esto es posible por el avance tecnológico y el soporte de las áreas como las de TI.

En el Perú antes del Covid-19 se aplicaba muy poco el trabajo remoto, eran escasas empresas que permitían a sus trabajadores trabajar un viernes desde casa o en algunas ocasiones solamente, sin embargo, con la llegada del virus a nuestro país esto cambio radicalmente. Con la finalidad de que la economía se recupere las empresas empezaron a realizar sus funciones nuevamente haciendo que los colaboradores puedan trabajar desde sus hogares.

Delgado (2020) nos afirma que:

El “trabajo remoto” en el Perú surge como medida excepcional y temporal a raíz del estado de emergencia derivado de la amenaza de Covid-19, y en ese sentido, se plantea que trabajadores pueden aplicar a este sistema de trabajo a fin de cumplir sus labores desde sus domicilios, en la medida que sea posible, al fin de preservar la estabilidad en el empleo, la productividad del empleador y evitar mayores riesgos de contagio en el centro laboral o durante su traslado protegiendo a los trabajadores y a sus familias frente a los contagios del Covid-19. (p.73)

Según el autor la implementación temporal del trabajo remoto en el Perú toma acción debido a la llegada del Covid-19 a nuestro país, de esta forma los trabajadores podrían seguir cumpliendo con las funciones de la empresa desde sus hogares con la finalidad de que la productividad no se paralice y también para protegerse de posibles contagios.

Generalmente el trabajo remoto está más orientado a canales comerciales, para cumplir oficios de ventas o también de cobranzas, sin embargo, debido a la pandemia del Covid-19 muchas empresas optaron por que sus trabajadores realicen sus trabajos desde sus hogares para evitar contagios y preservar la salud física de los mismos.

Según lo hablado en anteriores párrafos luego de la llegada del Covid-19 ha habido un notorio cambio de realizar el trabajo en distintas empresas y el número de peruanos que ahora hace trabajo remoto es mucho mayor al anterior, esto ayuda a que se evite estrés laboral de estar dentro de una oficina durante varias horas o también estar expuestos a asaltos y robos. “Más de 220,000 trabajadores formales en el país desarrollan sus labores en la modalidad de trabajo remoto. Esta cifra es después de la pandemia ya que antes eran solo 2000”. (El peruano, 2012, p.1). Se entiende que hubo un antes y un después en relación a cuantas personas realizaban trabajo remoto por consecuencia del Covid-19.

Existen algunos beneficios para las empresas al aplicar el trabajo remoto como por ejemplo que no tienen que alquilar oficinas donde el precio del espacio es bastante elevado, esto ocasiona que se pueda ahorrar cierta parte de recurso económico e invertirlo en otro enfoque más necesitado. Por otro lado, para los trabajadores los beneficios estarían relacionados a evitar el estrés del tráfico invirtiendo en algunos casos 2 o 3 horas adicionales a la jornada laboral, también el ahorro de combustible o pasajes de transporte público, evitar contagios de covid-19 y/o gastos de alimentación, afectando directamente a la salud mental e incluso física.

Según Delgado (2020) indica que:

Las ventajas para las empresas como para los trabajadores son básicamente la reducción de costos, menor inversión en espacios físicos para las empresas y ahorro en el transporte y la alimentación en el caso de los trabajadores quienes además tendrán los mismos derechos y las mismas condiciones de trabajo buscando evitar mayor propagación del Covid-19 y aumentar la productividad e impulsar el desarrollo humano pero también que no se rompa la cadena de pagos y conciliar la vida familiar y laboral de los trabajadores, promover la inclusión social y reducir la contaminación ambiental entre otros. (p.77)

El autor explica que las empresas y los trabajadores tienen muchas ventajas por trabajar de manera remota. Estas ventajas están ligadas a reducir los costos de la empresa, menos inversión en alquileres de oficina, así como también los mismos trabajadores ahorraría en gastos como el combustible, pasajes y alimentación diaria. Teniendo las mismas condiciones laborales que cualquier otro trabajador, los empleados no tendrían por qué bajar su productividad, además lo que se busca es cuidarlos de los contagios del Covid-19 y darle importancia al entorno familiar de los trabajadores. Otros puntos a tomar en cuenta son la promoción de la inclusión social y reducir la contaminación ambiental.

Motivación laboral

La motivación laboral se puede interpretar de diversas maneras ya que no todas las personas tienen las mismas motivaciones, por ejemplo un colaborador puede tener motivación en la búsqueda de conocimiento, otro puede tenerla en un buen clima laboral y un tercer ejemplo podría ser alguien que le motivan los salarios, bonos y comisiones en un área comercial, sin embargo teniendo esto en cuenta se podría agrupar y deducir

que todas las personas pueden ser motivadas por aspectos tanto internos como externos. Romero, Assandri & Pintos (2018), nos afirman lo siguiente:

La motivación incluye aspectos internos, propios del individuo y externos. En segundo lugar, la motivación genera conductas. Y, por último, en muchos casos existe la convicción de que es posible motivar – generar acciones en los individuos para lograr conductas motivadas esto es que la motivación responda a factores externos. (p.75)

Se explica que la motivación nace de la persona y también puede estar influenciada por aspectos externos que generen mayor motivación en uno mismo. Un empleado puede estar motivado cuando comienza un trabajo, sin embargo, es fundamental que durante el tiempo se le motiva con aspectos externos por parte de la organización, que cuiden esa motivación inicial y que la conduzcan a crecer.

La motivación también es parte de un factor psicológico, es necesario estar bien mentalmente dentro del trabajo para poder cumplir con tus funciones de la mejor manera, si tienes algún problema personal o laboral esto puede afectar tu estado de ánimo y por ende tu rendimiento. “Se debe entender que es un proceso psicológico que se relaciona con el impulso (amplitud), dirección y persistencia de la conducta. Gran parte de la actividad laboral está “motivada””. (Barrios, Contreras, & Mendieta, 2019, p.25). En efecto, el autor menciona que la motivación es un proceso psicológico y este mismo está directamente relacionado con ciertos rasgos de la conducta como son la perseverancia, dirección e impulso.

Factores motivacionales

Uno de los factores de la motivación laboral es el liderazgo que existe en la organización como primera mención y como segunda mención en el área trabajada, específicamente el supervisor directo, es importante que este

liderazgo sea positivo y alentador, que busque la mejora del trabajador y no la humillación y explotación ya que esta persona liderada demostrará sus mayores fortalezas con un líder que lo motive a cumplir con los objetivos y el desarrollo profesional, “el liderazgo constituye la capacidad de una persona para ejercer influencia sobre otra con el propósito de lograr ciertas metas deseadas” (Escandón y Hurtado, 2016, como se citó en Uzurriaga, Osorio & Arias 2020) Es la capacidad de una persona en influenciar a otra u otras de una forma acertada y alentadora para así cumplir con los objetivos trazados.

El reconocimiento laboral es otro de los factores importantes e indispensables para que un trabajador este motivado, incluso también ayuda a la retención laboral ergo ayuda reducir costos a la empresa. Una de las formas de brindarle reconocimiento a un trabajador que está demostrando un alto nivel laboral, es ascenderlo de posición si es que hay alguna vacante disponible antes que buscar de manera externa, por otro lado, si no hay vacantes disponibles se le puede ofrecer un incremento salarial. Es posible que la empresa no cuente con presupuesto para un incremento salarial en ese año por lo que se podría optar por un bono económico compensatorio. Ruelas, 2017, como se citó en Polindara, V, (2020) afirma lo siguiente:

Las empresas modernas que buscan el éxito en su sector han puesto interés no solo en establecer políticas y controles internos de calidad, sino también en contar con un talento humano cualificado y competitivo que permita operativizar de una manera óptima las tareas y actividades que se señalan en sus políticas de calidad, considerando a las personas como parte estructural en el diseño, implementando para este fin planes de motivación salarial y no salarial. (p. 7)

El autor comenta que es común que las empresas en la actualidad opten por contratar personal que estén calificados y que sean competitivos dentro

del puesto solicitado, para lograr esto se hace hincapié en establecer políticas y controles de manera interna de calidad. Se busca la implementación de planes salariales y no salariales con el fin de aumentar la motivación.

Como tercer factor se puede comentar que para que una persona comience un trabajo de manera motivadora es necesario que este trabajador haya sido seleccionado de manera adecuada, bajo un perfil académico que vaya con los requerimientos de la empresa y que no haya sido seleccionado por favoritismos ajenos a ellos, ya sea por medio de una convocatoria interna o externa, esa persona tiene que estar en óptimas condiciones para el debido cumplimiento, de lo contrario no podrá realizar las funciones que requiere el puesto y se terminará desmotivando. “La integración como un proceso a través del cual se convoca, elige e introduce a las personas más adecuadas de acuerdo con los requerimientos de la organización”. (Münch 2005, como se citó en, García, J, et al, 2018). El autor explica que la integración es un proceso donde se citan a personas para una evaluación y luego se seleccionan a los mejores calificados según los requerimientos de la empresa.

Flexibilidad laboral

Se entiende por flexibilidad laboral que un colaborador tiene cierta facilidad de manejar el horario de trabajo o el espacio donde lo realiza siempre y cuando sea una coordinación de ambas partes (trabajador y empresa), también se puede definir como la capacidad del colaborador en adaptarse a los cambios que puedan existir dentro de la empresa y como se maneja la gestión del cambio, “la flexibilidad laboral se ha definido como la capacidad de los individuos en la economía y en particular en el mercado de trabajo de renunciar a sus costumbres y de adaptarse a nuevas circunstancias” (Martínez, Arreola & Bolívar, 2019). El autor explica que la flexibilidad laboral es la capacidad de las personas para desligarse de lo acostumbrado, saliendo de la zona de confort y realizando una buena

gestión del cambio para una constante mejoría y/o afrontar cambios radicales de un momento a otro por diferentes motivos.

Analizando esto y en base a lo que sucedió en el mundo relacionado al Covid-19, fue muy importante que las personas logren adaptarse rápidamente a la gestión del cambio relacionado al implemento y salida temporal del trabajo remoto, fue difícil al comienzo sin embargo hoy en día se ha terminado de adaptar de forma positiva, logrando estabilidad laboral y satisfacción laboral.

BALANZA DE FLEXIBILIDAD LABORAL

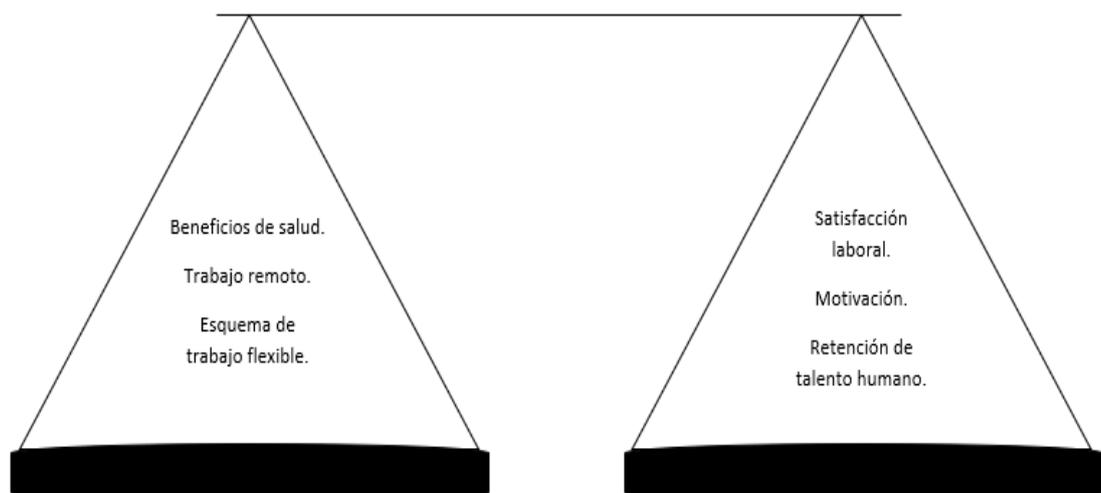


Gráfico N° 2, Balanza de flexibilidad laboral

Nota: Elaboración propia, basado en el concepto de salario emocional

Salario Emocional

Se entiende por salario emocional cuando una empresa ofrece a sus trabajadores incentivos no económicos, por ejemplo, cupones de descuento, áreas de entrenamiento físico, cursos gratuitos para capacitarse, envíos de comida. “Se propone la definición del concepto salario emocional como los elementos extrínsecos e intrínsecos del trabajo que generan emociones positivas en el trabajo”. (Rubio, et al 2019, p.22).

El autor afirma que el salario emocional está relacionado a los factores extrínsecos como las condiciones laborales, supervisión, vida personal y los factores intrínsecos como crecimiento, responsabilidad.

Es importante que exista dentro de la empresa este concepto y se aplique ya que los trabajadores tienden a estar más motivados con este tipo de incentivos, los toman de la mejor manera y sienten que son protegidos, cuidados y respetados, por consiguiente, su rendimiento y satisfacción generalmente son más notorios. “Enlista los elementos implícitos en las jornadas flexibles más valoradas por los trabajadores, entre los que se encuentran: el teletrabajo, la semana reducida, y el horario de entrada y salida flexibles”. (Restrepo 2014, como se citó en, Espinoza, Toscano, 2020). Se entiende que los trabajadores valoran los aspectos de la flexibilidad laboral como el trabajo remoto, los horarios y la semana reducida, también conocida comúnmente como *Early Friday*. Esto nos afirma que parte de la motivación y de la satisfacción laboral se encuentran en estos detalles.

Jornada Laboral

La jornada laboral es el tiempo que una persona contratada por una empresa realiza sus funciones, este tiempo es en base a horas invertidas dentro de un horario establecido y pactado en mutuo acuerdo, puede ser un horario de trabajo diurno o nocturno, incluso mixto. La jornada laboral siempre deberá ser un acuerdo entre ambas partes, “La jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador presta el servicio contratado con el empleador” (Avalos, 2018, p.136). Se entiende que el tiempo que una persona invierte en relación a horas es la jornada laboral y está siempre ha sido conciliada por ambas partes, empleado y empleador.

Tabla N° 1: Jornada laboral

Conceptos básicos	
Jornada de Trabajo	Es el tiempo de trabajo que se ejerce durante la semana, limitado a 48 horas semanales.
Horario de Trabajo	Referente a la entrada y salida.
Horas Extras	Todo trabajo realizado después de la jornada laboral.

Nota: Elaboración propia. La tabla detalla los conceptos básicos sobre la jornada laboral

Jornada laboral y prevención de riesgos laborales

Teniendo en cuenta la definición de la jornada laboral y teniendo en cuenta el tema relacionado a las horas invertidas es importante tener en cuenta que dentro de nuestro país hay muchas personas que tienen que atravesar la ciudad para llegar a sus establecimientos de trabajo por lo que invierten una cantidad de horas al día en el trayecto, esto ocasiona pesadez, estrés mental y desgaste físico, lo que se podría resumir en fatiga. Natividad, (2018) nos dice que:

El estrés está presenta en toda persona que usa el transporte en Lima, ya sea como conductor o como pasajero y las causas son diversas. Por ejemplo, existe un problema económico para la población de la ciudad de Lima vinculado por el intenso tráfico: más gasto en gasolina para los vehículos, en sus reparaciones y mantenimiento, mayor gasto en pasajes en transporte público cuando las personas por llegar a tiempo tienen que tomar conexiones de transporte o taxis. (p.6)

El autor explica que las personas sufren estrés mental cuando usan algún medio de transporte y esto está relacionado a diversos factores como por ejemplo el gasto de combustible, el gasto de mantenimiento, el gasto de pasajes y el intenso tráfico de la ciudad de Lima.

Así mismo este tema del tráfico y horas invertidas en el afectan directamente el horario de la vida personal de una persona, por ejemplo, Natividad (2018) comenta que:

Una profesional del campo de la salud refería que ahora se tiene que levantar a las 5am y acostarse muy tarde y decía “no sé por qué tengo tanto sueño durante el día”. Entonces tenemos cambio de hábitos de sueño, hábitos alimenticios, de relaciones familiares, etc. (p.6)

El autor indica que existen casos donde la persona debe modificar su habito diario y su organización para poder afrontar el tráfico y esto ocasiona que tenga desgaste físico y mental durante la jornada laboral.

En efecto los cambios de los hábitos de sueño tienen que ser modificados debido al tráfico de la ciudad para poder llegar a tiempo al trabajo, en algunos casos las empresas descuentan económicamente los salarios a sus trabajadores por tardanzas. Esto afecta considerablemente a la vida personal de una persona ya que no cuenta con tiempo para poder relacionarse con sus seres queridos, no cuenta con tiempo para cuidar su salud física realizando actividades deportivas o actividades recreacionales, entonces también afecta a la salud mental y la suma de ambos desgastes atenta directamente contra el rendimiento laboral. Estas horas invertidas en el trayecto al trabajo solo originan puntos negativos y no son consideradas dentro del salario de la jornada laboral.

3.3 Definición de términos básicos

Satisfacción Laboral: La satisfacción laboral es la sensación de felicidad y tranquilidad de un trabajador dentro de una compañía relacionada a su área de trabajo ligado a diversos factores como la motivación, metodología de trabajo, el salario, el clima laboral, autonomía o el liderazgo de los supervisores.

Ambiente de trabajo: El ambiente de trabajo está relacionado a la calidad de la experiencia laboral de cada trabajador como el clima laboral, espacio donde se trabaja, trato que recibe, etc. Puede ser diferente para cada persona.

Positivismo: Es una sensación fuerte de ver las cosas de manera efectiva, cuando una persona tiene positivismo esta contagia a su alrededor para que las demás personas quieran hacer las cosas bien, con entusiasmo y alegría.

Desgaste Mental: Es cuando una persona siente agotamiento, pero no de manera física, esta sensación puede ocasionar cansancio, estrés, tomar malas decisiones, mal humor o poca paciencia.

Desgaste Físico: Este desgaste se debe por alguna sobre carga en el cuerpo, puede estar relacionado a un agotamiento acumulado por caminar, subir escaleras, usar el transporte público, en otras palabras, por ajetreo del día a día.

Componente Cognitivo: En el ámbito laboral este componente hace referencia a como se procesa la información que el trabajo recibe por parte de alguna otra persona de la compañía, luego se origina una creencia de propia de cómo hacer las cosas.

Componente Afectivo: Se entiende este componente dentro del campo laboral a como el trabajador genera una emoción debido a una situación,

objeto o persona y como se conduce esta sensación a una posterior conducta o forma de comportarse.

Componente Conductual: Este componente es la intención de un trabajador de cómo comportarse y como expresarse ante determinada situación o persona luego de haber procesado los dos componentes mencionados anteriormente.

Fisiología: Estudia la función del cuerpo humano desde lo más básico, relacionado a las necesidades fisiológicas como alimentarse, mantener temperatura corporal, descansar, asearse, etc.

Salud Mental: Es cuando una persona cuida y prioriza su estado anímico antes que el desgaste y estrés laboral, se puede reforzar este campo trabajando las horas justas, desconectándose del trabajo en su día libre, practicando ejercicios de meditación o asistiendo a un psicólogo.

Salud Física: La salud física es el cuidado del cuerpo humano relacionado a la práctica de ejercicios y el deporte, es importante realizar deporte 3 a 5 veces por semana para estar saludable y así mismo cuidar de la alimentación, este factor influye en la calidad de vida de una persona y también en la vida laboral de un trabajador.

Estrés: Es un sentimiento de malestar mental y tensión física o emocional, se puede originar debido a distintas situaciones de la vida personal o de la vida laboral, cuando se siente estrés una persona puede sentir frustración, mal humor, nervios o ansiedad.

Salario: Es la recompensa monetaria hacia una persona por haber invertido tiempo en un determinado trabajo bajo un acuerdo escrito o verbal.

Trabajo Remoto: Es una forma de realizar el trabajo en un espacio diferente a una oficina común, generalmente se realiza desde el hogar.

TI: Es la tecnología de información, usada también como un área de trabajo para dar soporte al área de telecomunicaciones y almacena, recupera y recopila datos.

Motivación Laboral: Es la sensación de bienestar relacionado a factores como incentivos, premios o reconocimiento dentro del trabajo por haber realizado un buen desempeño, ayuda a la retención de personal.

Flexibilidad Laboral: Es la autonomía que se le da a un trabajador para poder resolver situaciones como el horario de trabajo o espacio donde trabaja sin llegar a afectar su rendimiento.

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

El trabajo remoto influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022

4.1.2 Hipótesis derivadas

El trabajo remoto influye en la salud física de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022

El trabajo remoto influye en la salud mental de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022

El trabajo remoto influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022

4.2 Operacionalización de variables

Variable 1:

Trabajo Remoto.

Definición Conceptual:

Es una modalidad de trabajo donde la persona que cumple sus funciones las desempeña desde un establecimiento que no es dentro de una oficina de alguna empresa, generalmente se realiza desde el hogar.

Definición Operacional:

Operacionalmente se entiende que el trabajo remoto se orienta a tres dimensiones como la cantidad de trabajo, la autonomía y la retroalimentación del trabajo.

Variable 2:

Satisfacción Laboral.

Definición Conceptual:

La satisfacción laboral es la relación que existe entre los colaboradores de una empresa y las características del ambiente de trabajo.

Definición Operacional:

Operacionalmente se entiende que la satisfacción laboral se orienta a tres dimensiones como la salud física, la salud mental y el rendimiento laboral.

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo: Es de tipo aplicada porque se ha propuesto un plan de mejora para la satisfacción laboral. Se intentará mantener el trabajo remoto en esta área investigada demostrando con los resultados la satisfacción que tienen los trabajadores realizando sus labores bajo esta modalidad, la cual no afecta su rendimiento y le da importancia al cuidado de su integridad física y mental.

Enfoque: Es de enfoque cuantitativo porque se cuantificó las variables propuestas por medio de un cuestionario para obtener análisis estadísticos y de esa manera corroborar la hipótesis. Esto ayudará a sustentar la hipótesis del trabajo investigado y dar soporte a la investigación realizada.

Diseño: El diseño de esta investigación es de manera descriptiva simple, con la finalidad de evidenciar la influencia que hay del trabajo remoto con la satisfacción laboral.

Nivel: Es de tipo correlacional ya que se ha realizado una correlación de Pearson entre dos variables para sustentar la hipótesis.

5.1.2 Diseño muestral

La selección de la muestra está orientada a la población total de la empresa investigada, la cual está conformada por un grupo de trabajadores, la muestra es de manera natural ya que no se usará herramientas de cálculos ni fórmulas para extraerla.

5.1.3 Población

La población de estudio está conformada por la totalidad de los colaboradores de la empresa puesta en investigación. La población es de 45 personas.

5.1.4 Muestra

Es de manera natural porque no se aplicará fórmulas para determinar esta misma, no habrá alteraciones y por ende no habrá prueba de error. La muestra recolectada es de un total de 17 personas.

5.1.5 Técnica de recolección de datos

La técnica aplicada es la encuesta y la herramienta es el cuestionario que estuvo conformado por 24 preguntas, las cuales buscaron determinar la influencia que tiene el trabajo remoto con la satisfacción laboral y la herramienta de recolección de datos es el cuestionario, el cual se les brindará a los trabajadores del área estudiado para recopilar la información necesaria para el análisis.

5.1.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

Lo primero que se realizará es armar las preguntas del cuestionario orientadas a las variables detectadas en la matriz de consistencia, para posteriormente por medio de la herramienta de Google Forms hacerlas llegar a los trabajadores, una vez que se han obtenido las respuestas se derivarán al programa SPSS versión 28. Se ha elegido una pregunta por cada dimensión que reflejen la realidad de la investigación y con ello se podrá analizar cada una de las frecuencias y posteriormente.

5.2 Resultados

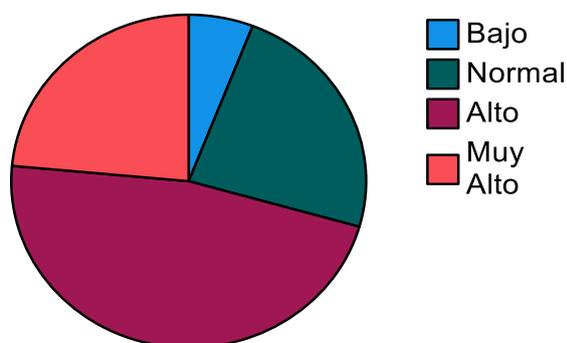
5.2.1 Análisis descriptivo

Tabla N° 2: ¿Qué rango de intensidad de trabajo consideraría que tiene usted relacionado al número de llamadas que tiene que hacer?

	N	%
Bajo	1	5.9%
Normal	4	23.5%
Alto	8	47.1%
Muy Alto	4	23.5%

Nota: Pregunta 1 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 3: ¿Qué rango de intensidad de trabajo consideraría que tiene usted relacionado al número de llamadas que tiene que hacer?



Nota: Elaboración propia.

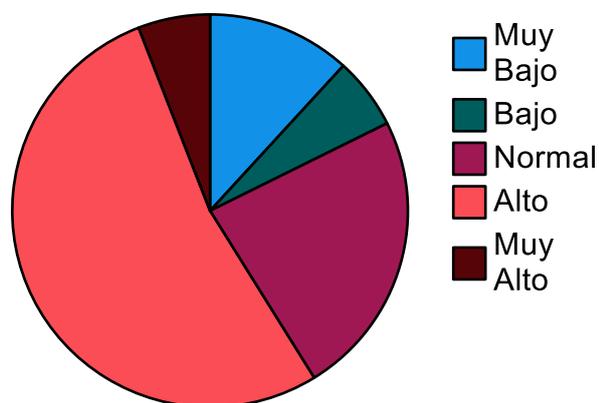
Según los resultados se puede determinar que un 47.1% considera que el rango de intensidad de trabajo relacionado a las llamadas es Alto, por otro lado, casi la mitad de las personas encuestadas menciona con un 5.9% que es Bajo. Se puede interiorizar que el personal de trabajo piensa que tiene una carga alta de realización de llamadas diarias, seguramente es porque no tiene un plan de trabajo o una estrategia ordenada para poder cumplir con el objetivo.

Tabla N° 3 ¿En qué medida considera que la cantidad de trabajo está relacionado a su estrés?

	N	%
Muy Bajo	2	11.8%
Bajo	1	5.9%
Normal	4	23.5%
Alto	9	52.9%
Muy Alto	1	5.9%

Nota: Pregunta 2 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 4: ¿En qué medida considera que la cantidad de trabajo está relacionado a su estrés?



Nota: Elaboración propia.

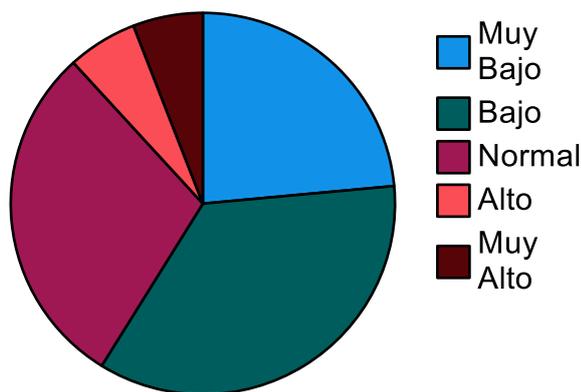
Según los resultados más de la mitad de los encuestados con un resultado de 52.9% considera que la cantidad de trabajo que tiene está relacionado a su estrés con un nivel Alto y el 23.5% lo determina con un nivel Normal, así mismo el 11.8% indica que tiene un nivel Muy Bajo y el 5.9% Bajo. Se puede deducir entonces que la mayoría de personas considera que la cantidad de trabajo si esta relacionada a su estrés, es un punto interesante ya que como no existe un ordenamiento de trabajo ni una supervisión constante es entendible que los valores representen esto.

Tabla N° 4: ¿Con qué frecuencia considera usted que trabaja horas extras no remuneradas?

	N	%
Muy Bajo	4	23.5%
Bajo	6	35.3%
Normal	5	29.4%
Alto	1	5.9%
Muy Alto	1	5.9%

Nota. Pregunta 3 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 5: ¿Con qué frecuencia considera usted que trabaja horas extras no remuneradas?



Nota: Elaboración propia.

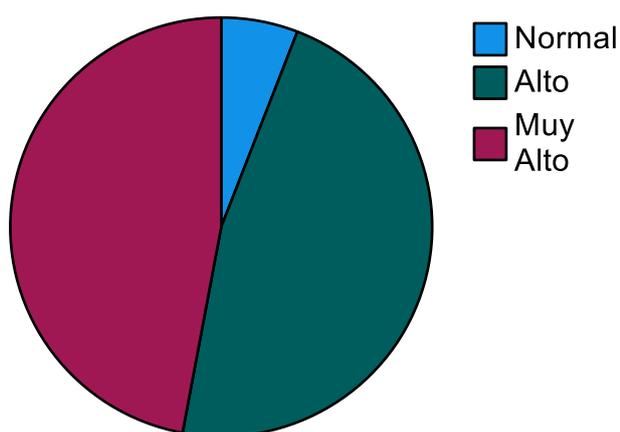
Los resultados demuestran que el 35.3% de los encuestados considera que trabaja horas extras no remuneradas con una frecuencia Baja, por otro lado, el 23.5% considera una frecuencia Muy Baja y solo un 5.9% lo considera en una frecuencia Alta y Muy Alto respectivamente. En este aspecto se entiende que los trabajadores no sienten explotación por medio de la empresa ya que cumplen sus horas de trabajo normal, hay un porcentaje mínimo que siente que trabaja más de la cuenta sin ser remunerados y esto puede suceder por casos excepcionales que pueden ser corregidos fácilmente.

Tabla N° 5: ¿En qué medida considera que tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo?

	N	%
Normal	1	5.9%
Alto	8	47.1%
Muy Alto	8	47.1%

Nota. Pregunta 4 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 6: ¿En qué medida considera que tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo?



Nota: Elaboración propia.

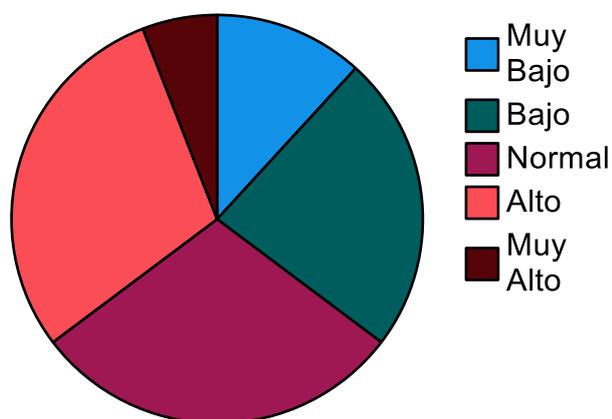
Según los resultados se determina que casi la mitad de los encuestados con un 47.1% considera que tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo con una medida Muy Alta y así mismo, con el mismo resultado una medida Alta. Finalmente, solo con el 5.9% de porcentaje considera que, con una medida Normal, tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo. Se deduce que no todos los trabajadores sienten que tienen la potestad de poder realizar su trabajo desde sus hogares, es posible que en varias ocasiones hayan tenido que asistir a la oficina por diversos motivos.

Tabla N° 6: ¿En qué rango considera que su centro de trabajo lo motiva con incentivos?

	N	%
Muy Bajo	2	11.8%
Bajo	4	23.5%
Normal	5	29.4%
Alto	5	29.4%
Muy Alto	1	5.9%

Nota. Pregunta 5 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 7: ¿En qué rango considera que su centro de trabajo lo motiva con incentivos?



Nota: Elaboración propia.

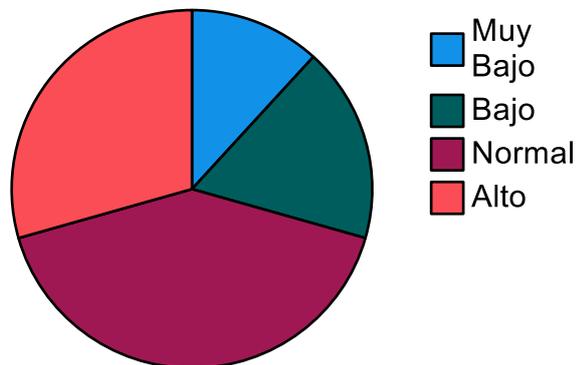
Según los resultados el 11.8% considera un nivel Muy Bajo respecto a que su centro de trabajo lo motiva con incentivos, el 23.5% considera un nivel Bajo, el 29.4% considera un nivel Normal y así mismo un nivel Alto y solo un 5.9% considera un nivel Muy Alto. Los resultados se esparcen para todos los rangos no se encuentra una diferencia grande en un rango específico, se puede interiorizar que no hay mucha motivación por parte de la empresa con incentivos sin embargo tampoco es poca, se encuentra dentro de lo normal.

Tabla N° 7: ¿En qué medida considera que es importante que le den retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo?

	N	%
Muy Bajo	2	11.8%
Bajo	3	17.6%
Normal	7	41.2%
Alto	5	29.4%

Nota. Pregunta 6 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 8: ¿En qué medida considera que es importante que le den retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo?



Nota: Elaboración propia.

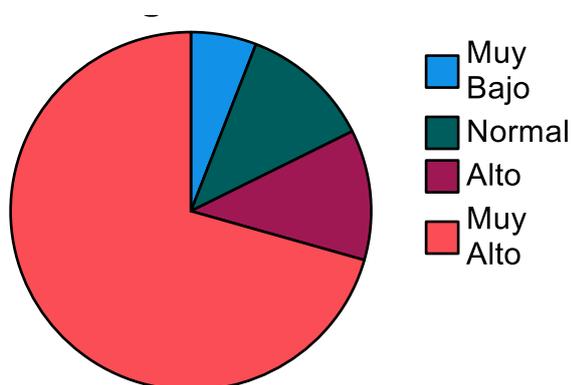
Los resultados indican que el 11.8% considera que con una medida Muy Baja es importante que le den retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo, el 17.6% considera importante en una medida Baja, el 41.2% considera con una medida Alta importante y por último el 29.4% considera una medida Muy Alta este punto. Esto demuestra que hay un gran porcentaje que lo considera importante con un nivel Alto, los trabajadores en esta empresa necesitan ser retroalimentados para mejorar y sentirse motivados.

Tabla N° 8: ¿En qué medida consideraría importante trabajar desde casa para prevenir posibles contagios de Covid-19?

	N	%
Muy Bajo	1	5.9%
Normal	2	11.8%
Alto	2	11.8%
Muy Alto	12	70.6%

Nota. Pregunta 7 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 9: ¿En qué medida consideraría importante trabajar desde casa para prevenir posibles contagios de Covid-19?



Nota: Elaboración propia.

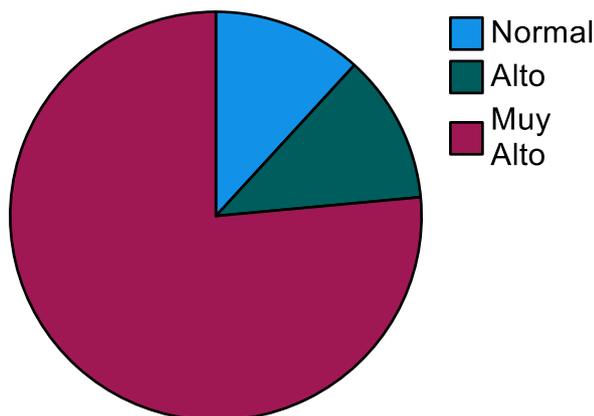
Según los resultados se interpreta que la mayoría de los encuestados considera en una medida Muy Alta que es importante trabajar desde casa para prevenir posibles contagios de Covid-19 con un 70.6%. En una medida Alta y Normal el 11.8% lo considera importante y tan solo un 5.9% lo considera en una medida Muy Baja. Se deduce que para casi el 100% de los encuestados este punto es muy importante para su vida laboral, esto es muy importante como resultado ya que nos demuestra que los colaboradores se preocupan por su integridad y salud física, prefiriendo trabajar en sus hogares, si esto cambiase radicalmente afectaría notoriamente a su satisfacción laboral.

Tabla N° 9: ¿En qué medida preferiría usted seguir trabajando remotamente?

	N	%
Normal	2	11.8%
Alto	2	11.8%
Muy Alto	13	76.5%

Nota. Pregunta 8 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 10: ¿En qué medida preferiría usted seguir trabajando remotamente?



Nota: Elaboración propia.

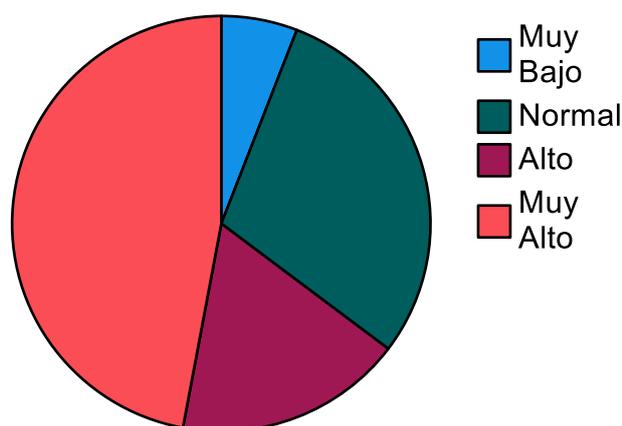
Según los resultados se determina que un gran porcentaje de encuestados con un 76.5% con una medida Muy Alta prefiere seguir trabajando remotamente, un porcentaje de 11.8% prefiere con una medida Alta seguir trabajando en esta modalidad y así mismo otro 11.8% le da una medida Normal, no se han obtenido resultados menores en relación a las medidas Baja y Muy Baja. Se entiende que los trabajadores están felices trabajando remotamente y que no hay ni un solo trabajador que quiera realizar sus funciones de manera presencial.

Tabla N° 10: ¿En qué nivel considera usted el desgaste físico de movilizarse desde su hogar a un posible centro de trabajo?

	N	%
Muy Bajo	1	5.9%
Normal	5	29.4%
Alto	3	17.6%
Muy Alto	8	47.1%

Nota. Pregunta 9 del cuestionario. Elaboración propia

Gráfico N° 11: ¿En qué nivel considera usted el desgaste físico de movilizarse desde su hogar a un posible centro de trabajo?



Nota: Elaboración propia.

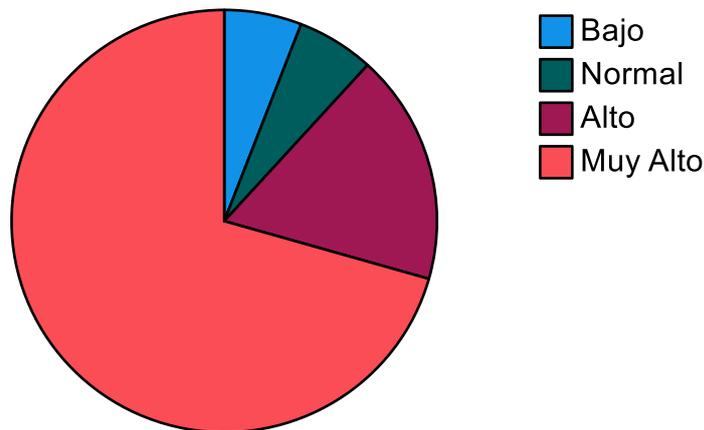
Según los resultados se puede determinar que con un nivel Muy Alto el 47.1% considera que tendría un desgaste físico de movilizarse desde su hogar a un posible centro de trabajo, el 17.6% considera que tendría un desgaste físico en un nivel Alto, así mismo en un nivel Normal lo considera un 29.4% y finalmente solo un 5.9% considera que tendría un desgaste en un nivel Muy Bajo. Así se puede deducir que la gran mayoría piensa que tendría un desgaste físico por tener que trasladarse desde su hogar a un centro de trabajo en un espacio físico.

Tabla N° 11: ¿En qué rango considera que el tráfico afectaría su estado de ánimo, salud mental o le causaría estrés si tuviera que ir diariamente a trabajar a una oficina?

	N	%
Bajo	1	5.9%
Normal	1	5.9%
Alto	3	17.6%
Muy Alto	12	70.6%

Nota. Pregunta 10 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 12: ¿En qué rango considera que el tráfico afectaría su estado de ánimo, salud mental o le causaría estrés si tuviera que ir diariamente a trabajar a una oficina?



Nota: Elaboración propia.

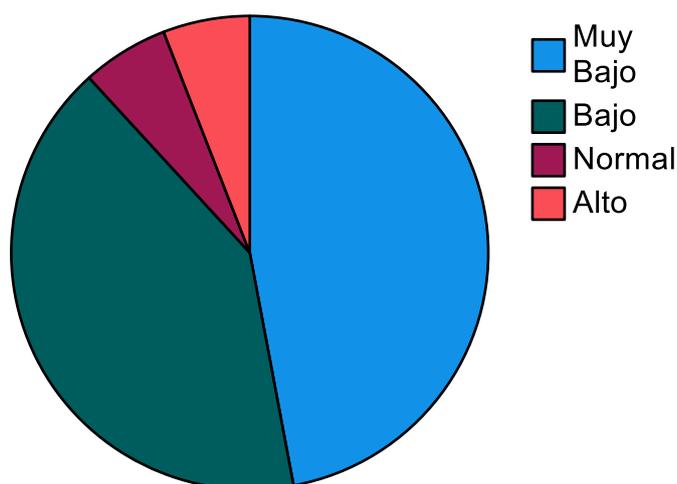
Según los resultados el 70.6% considera que con un rango Muy Alto el tráfico afectaría su estado de ánimo, salud mental o estrés si tuviera que ir a una oficina, el 17.6% le da un rango Alto, y solo un 5.9% le da un rango Normal y Bajo respectivamente. Se entiende entonces que la mayoría de los encuestados le afectaría mucho tener que soportar el tráfico de la ciudad para tener que llegar a su lugar de trabajo, prefieren no tener que afrontar esa situación ya que sería mucho desgaste para el día a día afectando así directamente en su rendimiento laboral y satisfacción.

Tabla N° 12: ¿En qué rango considera que es indispensable tener que trabajar en una oficina?

	N	%
Muy Bajo	8	47.1%
Bajo	7	41.2%
Normal	1	5.9%
Alto	1	5.9%

Nota. Pregunta 11 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 13: ¿En qué rango considera que es indispensable tener que trabajar en una oficina?



Nota: Elaboración propia.

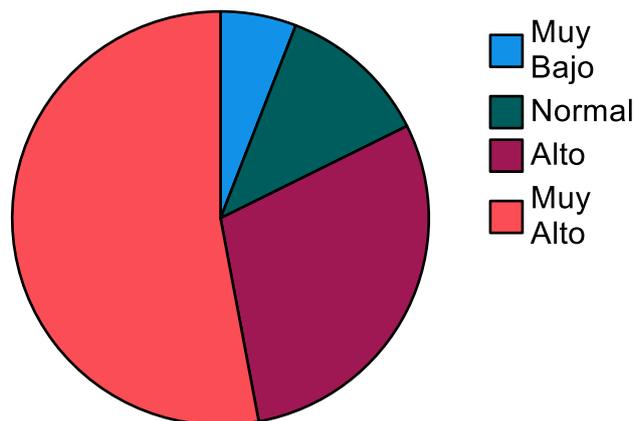
Los resultados explican que la mayoría de encuestados con un total de 47.1% con un rango Muy Bajo considera que es indispensable tener que trabajar en a oficina y otro porcentaje grande con 41.2% con un rango Bajo considera que es indispensable, solamente un 5.9% le da un rango Normal y Alto respectivamente. Esto demuestra que casi todos los trabajadores no consideran que sea indispensable tener que ir presencialmente a realizar sus labores. Los trabajadores son conscientes de que las funciones que tienen que hacer dentro de su área, se pueden realizar sin ningún tipo de inconveniente dentro de sus hogares.

Tabla N° 13: ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto?

	N	%
Muy Bajo	1	5.9%
Normal	2	11.8%
Alto	5	29.4%
Muy Alto	9	52.9%

Nota. Pregunta 12 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 14: ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto?



Nota: Elaboración propia.

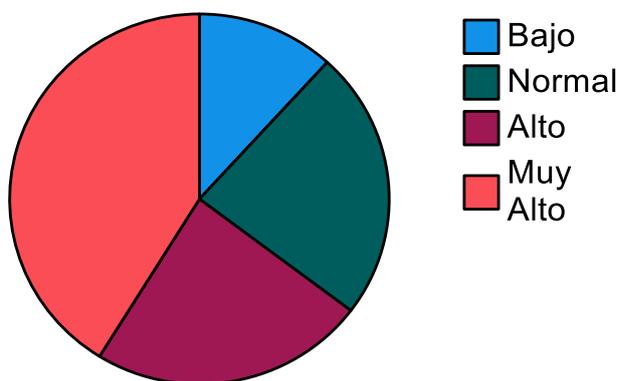
Según los resultados el 52.9% tiene un nivel de satisfacción al poder realizar trabajo remoto, el 29.4% tiene un nivel Alto, por otro lado, el 11.8% considera que tiene un nivel de satisfacción Normal y solo un 5.9% considera que tiene un nivel Muy Bajo. Se puede deducir que más de la mitad de los trabajadores están muy felices trabajando desde sus casas y un porcentaje alto está feliz. En otras palabras, los trabajadores no tienen intenciones de regresar a trabajar de manera presencial ya que se encuentran satisfechos de trabajar remotamente.

Tabla N° 14: ¿En qué nivel considera que el trabajo remoto (con los beneficios que tiene) lo motiva en su rendimiento?

	N	%
Bajo	2	11.8%
Normal	4	23.5%
Alto	4	23.5%
Muy Alto	7	41.2%

Nota. Pregunta 13 del cuestionario. Elaboración propia.

Gráfico N° 15: ¿En qué nivel considera que el trabajo remoto (con los beneficios que tiene) lo motiva en su rendimiento?



Nota: Elaboración propia.

Los resultados determinan que el 41.2% considera con un nivel Muy Alto que el trabajo remoto con sus beneficios lo motiva en su rendimiento, el 23.5% considera con un nivel Alto y Normal y solamente un 11.8% lo considera en un nivel Bajo, no se registraron resultados con nivel Muy Bajo. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores tiene resultados positivos en relación a su satisfacción y motivación con el trabajo remoto. Los trabajadores se motivan automáticamente debido a que pueden trabajar remotamente y también son conscientes de los beneficios que tiene esta modalidad de trabajo.

5.2.2 Análisis ligados a las hipótesis

Tabla N° 15: Correlación entre dos variables

Correlaciones

		¿En qué medida preferiría usted seguir trabajando remotamente?	¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto?
¿En qué medida preferiría usted seguir trabajando remotamente?	Correlación de Pearson	1	.849**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	17	17
¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto?	Correlación de Pearson	.849**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	17	17

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

Nota: Elaboración propia.

Los resultados muestran que luego de aplicar la correlación de Pearson, se tiene un índice de correlación de 0.85 (85%), lo que significa que hay una relación muy alta entre ambas variables. Se puede afirmar entonces que la preferencia de los trabajadores de seguir trabajando remotamente tiene relación con el nivel de satisfacción que sienten por poder realizar esta modalidad de trabajo.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

Se busca con la propuesta innovadora que el personal de esta área no tenga que regresar a las oficinas a trabajar ya que se considera que no es necesario, solo se considera necesario en casos puntuales como reuniones de integración y el día de cierre y de manera no obligatoria con la finalidad de dar mejor soporte ya que los cierres suelen ser muy trabajosos en líneas generales.

Esta propuesta permitirá que los trabajadores mantengan e incrementen su satisfacción laboral por el hecho de realizar el trabajo remotamente, protegiéndose de posibles contagios ante el Covid-19, posibles asaltos por llevar equipos como celulares, laptops, etc., sufriendo estrés, afectando la salud mental y teniendo la posibilidad de no gastar en transporte o gasolina. Esto ayudará directamente en su motivación y por ende en su rendimiento laboral.

A la empresa le resulta positivo debido a que si los trabajadores se mantienen satisfechos y felices es altamente probable que quieran mantenerse en el trabajo donde están, lo que ocasionaría que la rotación de personal sea baja. Esto conlleva a que no afecte a los gastos de la empresa y tampoco a la curva de aprendizaje, dándole mejor reputación a la empresa y atrayendo mejores aliados, inversionistas y clientes.

Para finalizar la empresa también se ahorrará gastos como el alquiler de una oficina, gastos de utensilios diarios, gastos de mantenimiento y soluciones a posibles fallos tecnológicos y evitará posibles accidentes dentro del espacio de trabajo.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

La propuesta que se está planteando es la implementación de un Software llamado Plecto. Esta herramienta de trabajo fue lanzada en el año 2012 y lo que busca es brindarles a los equipos de ventas una manera sencilla de hacer un seguimiento de sus KPIS. Plecto proyecta paneles comerciales en tiempo real y herramientas de participación basadas en el desempeño.

Es decir que con esta herramienta se les facilita a los supervisores poder hacer seguimiento a los trabajadores de manera remota. Podrá visualizar cuantas llamadas están haciendo, cuanto tiempo están sin hacer llamadas, cuantas ventas tienen en el día, etc. De esta manera se podrán cumplir los KPIS diarios, semanales y mensuales. Los trabajadores también podrán llevar un orden de sus funciones y una estrategia propia para desarrollar su trabajo desde la comodidad y seguridad de su hogar.

Con Plecto instalado en los computadores del personal no hay necesidad de regresar a las oficinas por lo anteriormente mencionado. El soporte lo dará el área de TI la cual ya es parte de la empresa investigada por lo que no se asumirá ningún gasto adicional por esta implementación, respecto al horario se mantendrá igual no hay cambios en ese aspecto.

En esta propuesta de mejora también se ha planteado la virtualización de una oficina dentro de una herramienta llamada Discord la cual es una multiplataforma que permite a los usuarios comunicarse a través de video, llamadas por voz, o Chat de mensajerías, se puede realizar videollamadas y también compartir la pantalla.

En esta plataforma se pueden crear múltiples áreas privadas algunas solo de chat, otras solo de voz o también mixtas. Es así como se utilizaría esta herramienta para crear una oficina virtual donde los trabajadores estarán en salas privadas según su área específica, donde podrán tener una sala de reuniones para dar las reuniones diarias, presentaciones de ideas y mejoras de trabajos, etc.

Esto ayudará también a que los trabajadores sientan que están asistiendo a una oficina ya que tendrán que conectarse todos los días a la plataforma donde saldrán “en línea” y de esta forma se interioriza que está asistiendo a su trabajo, se le puede pedir al trabajador que entre a la sala de reuniones la cual sería un canal de chat con voz activada para que puedan darle algunas indicaciones laborales. También por medio del chat podrán enviar informaciones relevantes para la empresa, datos, ayuda en simultaneo para el cierre de una venta y toda la información que se requiera para el trabajo del día a día.

Discord es gratuito por lo que no le costaría nada a la empresa implementarla dentro de sus funciones con la finalidad de poder seguir trabajando remotamente, solo bastaría con capacitar a los supervisores de cada área para que ellos puedan comunicarles a sus trabajadores acerca de la instalación, luego la utilización de la misma plataforma es realmente bastante interactiva y sencilla de usar.

6.3 Diagnóstico situacional

Antecedentes de la empresa

La empresa investigada es una de las mejores Start Up del Perú y comenzó sus funciones en el año 2013 con unos cuantos cursos ofrecidos, para el año 2015 contaban con 10 personas en total en el equipo de trabajo, una comunidad de 75000 estudiantes y 150 cursos ofrecidos. En el año 2017 se abrieron las oficinas y esto ayudo a que haya un crecimiento exponencial, para así contar con 29 personas en todo el equipo, 270,000 estudiantes y 400 cursos disponibles, crecieron las áreas de diseño, finanzas y educación.

Posteriormente decidieron cruzar las fronteras y llegar a México donde también abrieron oficinas llegando a un total de 57 personas en todo el staff. Luego de todo este crecimiento llegó la pandemia y tuvieron que realizar varios cambios el primero de ellos fue el trabajo remoto el cual ha sido el

pilar para que la empresa pueda mantenerse operativa y dando resultados positivos incluso en el año 2020 tuvo un crecimiento del 300% respecto al año 2019, por otro lado, por diversos temas estratégicos y factores externos se ha realizado una pequeña reducción de personal este año 2022.

Información básica de la empresa

La empresa está orientada a brindar educación online mediante diversos cursos del interés de cada uno, existen rubros como finanzas, diseño, baile, cocina, marketing digital, arquitectura digital, UX/UI, Liderazgo, Dibujo y pintura, etc.

Los cursos tienen un costo determinado y son cortos de duración al finalizar se te otorga un certificado de participación que pueden anclar a tu hoja de vida. También tienen productos como los Microdegrees en los cuales te dan un certificado avalado y respaldado por una universidad y estos programas tienen una duración más extensa por ejemplo de 4 meses.

Misión

La misión que tiene esta empresa en investigación es hacer que el sueño profesional de todos sea posible.

Visión

Transformar la vida de las personas a través de la educación.

Valores

Los valores de la empresa es siempre respetar a todos por igual y ser una empresa que participa en la inclusión social, además de procurar que siempre el trabajo sea un lugar seguro para todos.

FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>El servicio que ofrece es revolucionario y ha logrado captar muchos estudiantes en muy pocos años.</p> <p>La empresa cuenta con una buena reputación lo que atrae inversionistas y nuevos estudiantes.</p> <p>Cuenta con un amplio portafolio de cursos lo que ayuda a que se pueda llegar a muchas personas de diferentes intereses.</p>	<p>En el caso de los cursos sueltos son muy cortos y los certificados solo son validados por la empresa.</p> <p>No cuenta con cursos en otro idioma que no sea el español.</p> <p>Es una empresa nueva por lo que aún tiene mucho por recorrer, por más que tenga éxito en sus primeros años, se debe ser muy minucioso con las decisiones para no caer en un hoyo.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>La pandemia ayudó a que haya un crecimiento exponencial debido a las clases remotas.</p> <p>Se logró recaudar una inversión de 70 millones de dólares.</p> <p>En el año 2020 tuvieron un incremento de 300% de nuevos estudiantes.</p>	<p>La posible reapertura de clases presenciales.</p> <p>El surgimiento de nuevas empresas con el mismo estilo dentro de Latinoamérica además de la competencia ya existente.</p> <p>Las universidades e institutos se acoplaron bien con las clases remotas.</p>

Tabla N° 16

Nota: Elaboración propia. Basado en el FODA de la empresa investigada.

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

Fase 1: Capacitación previa de Plecto.

El primer paso que se debe realizar es la capacitación previa ya sea por parte de la persona que implementará el proyecto o de algún supervisor, el cual se denominará “el encargado” para toda la explicación del procedimiento para la propuesta de mejora. Esto es sumamente importante ya que el encargado tendrá posteriormente que dar capacitación al área de soporte de TI.

Es importante que se capacite el encargado y no solo TI ya que se requiere que haya un experto en el tema fuera del área mencionada, el encargado puede ayudar en casos rápidos de soluciones con los asesores o ir modificando los paneles para diversas estrategias, además de entender cómo funciona el software para tener un correcto liderazgo.

Subfase 1: Inducción.

Por la compra del paquete de licencias en Plecto se incluyen 2 horas de formación técnica, así que de esta manera se podrá aprovechar para que el encargado se pueda capacitar respecto al software. Como reforzamiento a la capacitación se podrá optar por ver videos tutoriales en la plataforma llamada YouTube, donde se han encontrado videos muy buenos y fáciles de aprender. El software no es complicado de aprender por lo que se considera que con las 2 horas de inducción que ofrecen es más que suficiente para tener una orientación y en caso de necesitarlo se podrá reforzar con los videos anteriormente mencionados.

Subfase 2: Adaptación:

Para que haya un aprendizaje correcto debe existir un proceso corto de adaptación se estima que en una semana podría estar integrado el proceso en el encargado. Esto consta de usar la plataforma de 2 a 3 horas diarias dentro del horario laboral para que pueda ver funcionalidades, probando procesos, creando paneles e indagando a fondo en el software.

Culminada esta semana de entrenamiento y adaptación personal, el encargado ya debería estar listo para poder capacitar al área de soporte y darles una buena preparación. Al realizar esta inducción a esta área también reforzará sus conocimientos ya que cuando uno enseña es cuando uno aprende mejor.

Fase 2: Compra de Plecto.

Se procede a analizar la mejor opción para la compra de Plecto respecto a los paquetes que ofrecen los cuales se derivan en tres. El primer paquete denominado "Medio" el segundo paquete denominado "Largo" y por último el tercero con el nombre de "Disfraz".

Subfase 1: Estrategia de compra.

Se invoca una reunión con los supervisores de cada área y con el gerente de la empresa para determinar cuál será la mejor opción de compra en base a lo que se requiere en las áreas. Se debe analizar las funciones en cada área, los horarios que hay, la forma de supervisión de cada jefe y también evaluar si cada uno necesitara un paquete distinto o un paquete único para una supervisión estandarizada.

Subfase 2: Toma de decisión de compra.

En esta fase se toma la decisión de cual paquete adquirir, lo esperado es que se adquiera solo uno ya que dentro de la empresa la supervisión es estandarizada y no se piensa que con esta implementación se cambie la metodología.

El paquete esperado sería el denominado "Medio" ya que incluye herramientas necesarias como, por ejemplo: Informes, Tablero ilimitados, Anuncios, Integraciones SQL.

Fase 3: Capacitación de Plecto a TI:

En esta fase es donde el encargado ya capacitado y adaptado a la plataforma les enseñará a usar la herramienta a los trabajadores del área de TI, con la finalidad de que posteriormente ellos puedan dar soluciones rápidas y propuestas de mejora.

Subfase 1: Estrategia de capacitación:

El encargado opta por que los trabajadores de TI lleven también el proceso de inducción ofrecido por el mismo Plecto, de esta forma tendrán una inducción más rápida junto con el encargado y un conocimiento previo.

Subfase 2: Proceso de aprendizaje:

El encargado el cual ya ha tenido una semana de preparación adicional por su cuenta, les dará presentaciones de funcionalidades a los trabajadores de TI, estas presentaciones están organizadas dentro del horario laboral, 2 veces por semana con una duración de una hora cada una y con un tiempo total de 2 semanas de aprendizaje.

Subfase 3: Test.

El encargado finalizará el proceso de aprendizaje con una evaluación a los trabajadores de TI para garantizar el desarrollo formativo de cada uno, luego de esto se les dará pase libre para que ellos puedan indagar, investigar y seguir aprendiendo con la plataforma.

Fase 4: Instalación de Plecto:

En esta fase se verá todo acerca de la instalación la cual es bastante sencilla de realizar una vez adquirido el software.

Subfase 1: Adquirir Licencias y primeras instalaciones.

Una vez adquirido el paquete seleccionado, se obtendrán las licencias y se podrán empezar a crear las cuentas para que cada uno tenga un usuario y contraseña, es un proceso sencillo como crearse cualquier cuenta en otra plataforma solo se deberán seguir los pasos correspondientes.

Subfase 2: Pasos para instalación.

Se deben seguir los pasos de instalación, estos están conformados por:

Paso 1: Dar clic en crear nueva cuenta.

Paso 2: Escribir nombres.

Paso 3: Escribir apellidos.

Paso 4: Escribir el correo de trabajo.

Paso 5: Escribir una clave, de preferencia una segura con símbolo y número.

Paso 6: Escribir número de celular.

Paso 7: Aceptar términos y condiciones.

Paso 8: Dar clic en Finalizar.

Una vez logrado esto cada trabajador tendrá instalado en su laptop el Plecto y estará listo para el uso.

Fase 5: Capacitación a los trabajadores.

Se deberá capacitar a los supervisores de cada área existente dentro del área comercial y así mismo a los asesores comerciales.

Subfase 1: Capacitación a supervisores.

El proceso será sencillo y medianamente corto se invertirá en total 1 semana de preparación, siendo un proceso más corto que el que se le dio al área de TI. Se harán presentaciones los días lunes, miércoles y viernes de esa semana, donde se explicará el funcionamiento y las tablas que se tendrían que crear, los indicadores a usar y como se realizar la gestión de supervisión en esa plataforma.

Subfase 2: Capacitación a asesores.

Esta subfase es más corta que la subfase anterior, solo se requiere explicarle a los asesores como se hará la supervisión de su trabajo, cuáles

son los indicadores que se esperan cumplir y una breve visualización de la plataforma, no es necesario que ellos aprendan a usar la plataforma, tampoco crear cuadros ni ver estadísticas, lo único que deben hacer es tener la sesión iniciada durante la jornada laboral y así puedan ellos mismo monitorear como van respecto a sus indicadores diarios y tener una organización para cumplir con sus funciones.

Fase 6: Capacitación de Discord.

En esta fase el encargado también tendrá que capacitarse con esta plataforma, para lograrlo se recurrirá a la indagación propia dentro de la herramienta, la cual es bien didáctica y fácil de utilizar.

Subfase 1: Capacitación del encargado.

Lo que se busca en esta subfase es que el encargado aprenda cosas muy puntuales para poder implementar la virtualización de la oficina. El horario de capacitación será dentro de la jornada laboral y se utilizará una semana, en la cual se invertirá un tiempo de dos horas por tres días, lunes, miércoles y viernes.

En esta capacitación el encargado tiene que aprender a como crear las áreas, los canales de chat con audio o sin audio, utilizar los filtros y hashtags, realizar presentaciones y aprender para qué sirven todas las opciones de la pantalla.

Fase 7: Creación de la oficina virtual.

El encargado una vez ya habiendo aprendido a cómo utilizar la plataforma y haber interactuado con ella durante los días establecidos, procederá a virtualizar la oficina y crearla en la plataforma de Discord, para luego poder proceder con las capacitaciones correspondientes a los supervisores de cada área y asesores comerciales.

Subfase 1: Implementación.

El encargado con lo aprendido tendrá que crear la oficina virtual la cual deberá estar compuesta de la siguiente manera:

Canales de solo texto:

- General: Área donde todos los trabajadores de todas las áreas podrán brindar información relevante, anuncios, pedidos, etc.
- Microdegrees: Área comercial, solo participantes de Microdegrees.
- Membership: Área comercial, solo participantes de Membership.
- Retention: Área comercial, solo participantes de Retention.
- Customer Happiness: Área dedicada a dar soporte a la relación de trabajadores con estudiantes matriculados.
- Soporte TI: Área de soporte, solo participantes de TI.

Canales de solo voz:

- Sala de reuniones 1
- Sala de reuniones 2
- Sala de reuniones 3

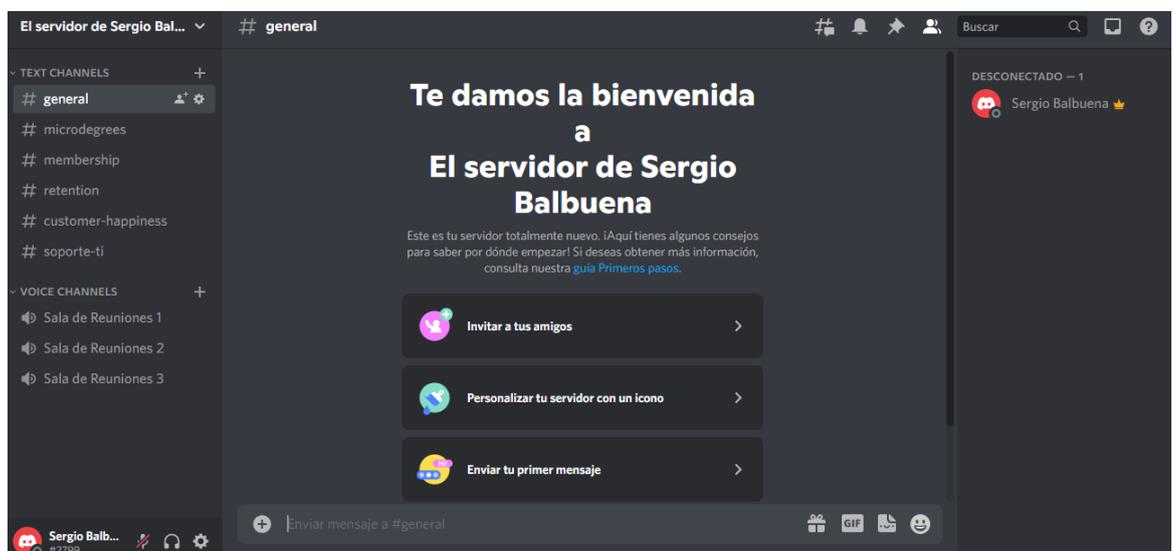


Gráfico N° 16: Discord.

Nota: Imagen de la oficina implementada en Discord, Elaboración propia.

Subfase 2: Creación de cuentas.

Para la creación de cuentas el personal deberá seguir los pasos establecidos en esta subfase, estos pasos son:

Paso 1: Abrir la aplicación o acceder a la página www.discordapp.com/register.

Paso 2: Elegir la opción “Registrarse”.

Paso 3: Rellenar la información que solicite el formulario, por ejemplo, nombres, apellidos, correo, contraseña.

Paso 4: Seleccionar “Continuar”.

Paso 5: Aparecerá un mensaje indicando que se ha enviado un correo de confirmación de cuenta, el cual el usuario deberá abrir.

Paso 6: Dirigirse al correo electrónico que le enviaron, abrirlo y dar clic en el enlace señalado para poder verificar que es el dueño de esa cuenta de correo.

Paso 7: Se llevará al usuario a una página web en la que visualizara un botón que dice “Verificar correo” para dar por finalizado el proceso.

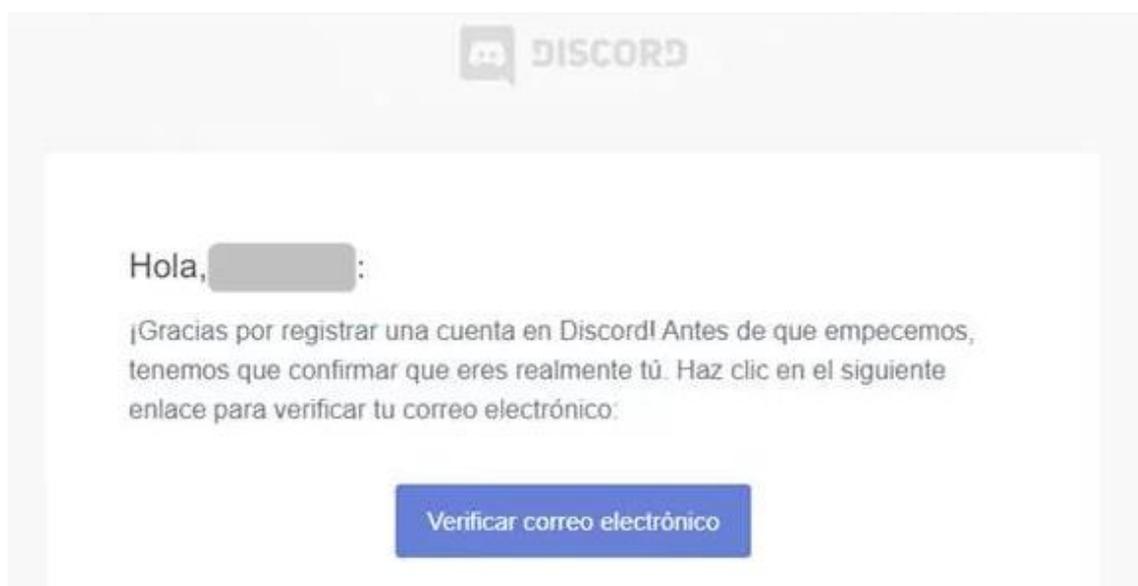


Gráfico N° 17: Discord última fase de proceso de registro.

Nota: Imagen de finalización de proceso, creación de cuenta en Discord.

Subfase 3: Capacitaciones:

La capacitación será en general tanto para los supervisores como para los asesores comerciales todos al mismo tiempo ya que es una capacitación bastante corta de una duración de 1 hora en un mismo día, dentro del horario laboral.

6.5 Presupuesto

Item	Monto expresado en dólares
Adquisición de paquete "Medio" de Plecto	\$ 350.00
Adquisición de 16 licencias adicionales	\$ 560.00
Total	\$ 910.00

Tabla N° 17: Tabla de presupuesto

Nota: Elaboración propia. Tabla de presupuesto indicando la inversión de la empresa en la propuesta de mejora.

CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se ha podido observar que, si existe influencia del trabajo remoto en la satisfacción laboral de los trabajadores del área comercial en el año 2022, con una correlación de Pearson de 85% un resultado bastante alto y considerable a tomar en cuenta. Los trabajadores demuestran satisfacción por poder trabajar desde sus casas y no debería llegar a cambiar eso ya que no afecta en sus rendimientos.

Así mismo los resultados han determinado que el 76.5% prefiere seguir trabajando remotamente por lo que se demuestra que la intención y ganas por parte de los colaboradores es estar en casa para preservar su estado físico y mental, evitando tráfico y estrés externo al laboral.

Casi la mitad de los trabajadores del área comercial considera que no es indispensable tener que ir presencialmente a una oficina para poder desarrollar sus funciones específicas de trabajo, esta conclusión se obtiene por medio del porcentaje de 47.1% extraído de los resultados del cuestionario.

Con la implementación del software y la herramienta de Discord los trabajadores podrán tener una organización estructurada de cómo realizar su trabajo bajo un orden y estrategia mientras que los supervisores podrán realizar un seguimiento adecuado al personal y además todos los trabajadores de las diferentes áreas podrán interactuar por medio de la oficina virtual para obtener soporte en simultaneo, información relevante y también un buen clima laboral.

En ciertos trabajos laborar de manera remota puede resultar positivamente, puesto que se evita mucho desgaste del día a día, el malestar del tráfico, el calor excesivo dentro de un bus o el frío caminando por las calles, así mismo evitas riesgos de asaltos o posibles contagios del covid-19. Estos factores no se toman mucho en cuenta sin embargo deberían ser tomados ya que a los trabajadores les afecta mucho.

RECOMENDACIONES

En primer lugar, se recomienda que los trabajadores puedan seguir cumpliendo con sus funciones desde sus casas ya que no afectara en su satisfacción laboral y tampoco en su rendimiento, es importante que los trabajadores se sientan respaldados y comprendidos por parte de la empresa, así mismo es importante demostrar que se preocupan por su estado de salud física y mental.

Si es necesario tener que asistir al espacio físico de la oficina llamado Wework el cual se alquila de vez en cuando, se recomienda que sea solo en casos muy específicos como por ejemplo en una actividad de integración para incrementar el clima y que los trabajadores se conozcan un poco mejor, también se puede recomendar que se asista de 1 a 3 días al mes y en el caso de cierre de Cohort donde hay un poco más de trabajo y de ventas.

Se recomienda que la empresa intente dar mayor retroalimentación a los trabajadores ya que según las encuestas se ha demostrado que no sienten que les den el suficiente feedback y ellos determinan que si lo consideran importante, por ende, se hace énfasis en este punto para que de esta manera se pueda dar mayor motivación y aprendizaje por medio de estas charlas ya sean grupales o individuales.

Por último, se recomienda también intentar aplicar esta metodología de virtualizar oficinas en otros trabajos que sea posible hacerlo, generalmente se puede aplicar en trabajos como ventas, call center, soporte, marketing y finanzas en ciertos casos. Es recomendable porque facilita muchas cosas para los colaboradores, se evitan gastos innecesarios y no afecta el rendimiento siempre y cuando los trabajadores demuestren un nivel correspondiente al cumplimiento de sus KPIS.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Avalos, B (2018). Excepciones a la jornada de trabajo: Límites y alternativas. *Tesis para optar por el grado académico de Magister en derecho del trabajo y de la seguridad social, Pontificia Universidad Católica del Perú.* Recuperado de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14140/AVALOS_RODR%c3%8dGUEZ_BRIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrios, J; Contreras, N; Mendieta, M; Rangel, Y; & Frassati, G. (2019). Motivación laboral y trabajo en equipo en el sector público de Panamá. *Conducta Científica.* 2(2). 24-38. Recuperado de: <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/conductacientifica/article/view/104>
- Carrillo, J (2020). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes con trabajo remoto de una institución educativa privada de Moquegua, 2020. *Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología, Universidad Señor de Sipán.* Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7297/Carrillo%20B%C3%A9jar,%20Jorge%20Lucio.pdf?sequence=1>
- Dávila, R & Agüero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Efecto de la motivación y la satisfacción laboral en el rendimiento del empleado.* 219-232. Recuperado de: <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/6281/Art%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado, A (2020). El trabajo remoto en el Perú en tiempos del covid-19. *Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.* 2(3). 73-84. Recuperado de: <http://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34/31>
- Eileen, G (2017). La satisfacción laboral del director escolar y los docentes en los centros de secundaria de Orlando, Florida. *Tesis para optar por el título de Doctorado, Universidad de Jaén.* Recuperado de: <https://ruja.ujaen.es/bitstream/10953/892/1/Tesis%20Doctoral%20de%20Eileen%20Ramery-Gelpi.%201.15.2017%20Corregida.pdf>

- Espinoza, A & Toscano, J. (2020). Salario emocional: Una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Artículo Nova Rua*. 12(20). 72-89. Recuperado de: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/3768>
- García, J; Durán, S; Parra, M & Martínez, H. (2018). Inserción, integración y equidad en el ámbito laboral: Escenario empresarial posconflicto en Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*. 24(3). 36-47. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/280/28059580004/28059580004.pdf>
- Hannoun, G (2011). Satisfacción Laboral. Trabajo de investigación para optar por el título de licenciatura en administración. *Universidad Nacional de Cuyo*. Recuperado de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Martínez, K; Marroquín, J & Ríos, H. (2019). Precarización laboral y pobreza en México. *Análisis económico*. 34(86). 113-121. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ane/v34n86/2448-6655-ane-34-86-113.pdf>
- Martínez, R (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Repositorio Digital*. 2(4). 143-156. Recuperado de: <https://reunir.unir.net/handle/123456789/5970>
- Moreno, A; Chang, E & Romero, J. (2018). Satisfacción laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23(82). 392-404. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/290/29056115009/29056115009.pdf>
- Montalvo, J (2020). Teletrabajo: Modalidad en expansión. *Revista multidisciplinar del cedegs*. 121-133. Recuperado de: <https://enfocesjuridicos.uv.mx/index.php/letrasjuridicas/article/view/2550>
- Méda, D (2007). ¿Qué sabemos sobre el teletrabajo? *Revista de Trabajo*. 3(4). 17-32. Recuperado de: http://polsocytrabiigg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/152/2021/09/Meda_Qué-sabemos-del-trabajo_RevistaMT.pdf

- Neffa, J (2003). El trabajo humano, contribuciones al estudio de un valor que permanece. Ceil-piette. Recuperado de: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2022/04/Neffa-Julio-El-trabajo-humano-2003.pdf>
- Polindara, V (2020). Implementación de un programa de reconocimiento laboral a los colaboradores de importante compañía del sector manufactura de la ciudad de Palmira – Valle del Cauca. *Tesis para optar por el título de licenciatura en Psicología, Universidad Cooperativa de Colombia*. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33107/1/2020_reconocimiento_laboral.pdf
- Ramos, V; Ramos, C & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19 en Ecuador. *Revista Interamericana de Psicología*. 54(3). 1-29. Recuperado de: <https://journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1450/1034>
- Romero, M; Assandri, C & Pintos, G. (2018). La motivación laboral en las cooperativas de trabajo. *Revista Idelcoop*. 72-99. Recuperado de: https://www.idelcoop.org.ar/sites/www.idelcoop.org.ar/files/revista/articulos/pdf/225_72-99_reflex.pdf
- Rubio, S; Aranda, C; González, R & Gómez, R. (2019). El concepto de salario emocional. *Revista científica retos de la ciencia*. 4(8). 15-24. Recuperado de: <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/306>
- Reyes, B (2020). El teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020. *Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Privada del Norte*. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25369/Reyes%20Cordova%20Blanca%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Salazar, L (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Repositorio Institucional UPB*. 6(1). 47-67. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>

Talavera, O & Quino, K. (2021). Relación entre el bienestar laboral y satisfacción laboral en empresas de seguros que usan teletrabajo en Lima Metropolitana el año 2021. *Tesis para optar por el grado de Licenciado en Recursos Humanos, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/658743/Ortiz_TJ.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Uzuriaga, M; Osorio, C & Arias, O. (2020). Liderazgo: Definiciones y Estilos. *Artículo de revisión*. 1-16. Recuperado de: <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/4680>

Varas, I (2019). Apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en teletrabajadores. *Tesis para optar por el grado de Máster, Universidad de Barcelona*. Recuperado de: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145639/1/TFM_Ignacio_Varas.pdf

Zaldúa, A (2018). Factores que influyen en la satisfacción laboral de lo trabajadores del hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján, provincia de Manabí. *Tesis para optar el grado académico de Magister en gerencia de servicios de la salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>

ANEXO

Anexo N°1: Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
TÍTULO: Trabajo remoto y satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo on line. Año 2022									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
			VARIABLE INDEPENDIENTE: TRABAJO REMOTO						
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item			
¿De qué manera el trabajo remoto influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa dedicada al rubro educativo on line, año 2022?	Determinar de qué manera el trabajo remoto influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022	El trabajo remoto influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022	Cantidad de Trabajo	N° De llamadas realizadas	¿Que rango de intensidad de trabajo consideraria que tiene usted relacionado al número de llamadas que tiene que hacer?	x			
				Nivel de estrés laboral	¿En qué medida considera que la cantidad de trabajo está relacionada a su estrés? ¿Con que frecuencia considera usted que trabaja horas extras no remuneradas?	x			
			Autonomía	% De Autonomía	¿En qué medida considera usted que tiene autonomia para organizar su horario laboral?	x			
				Nivel de Motivación	¿En qué medida considera que tiene autonomia para elegir su lugar de trabajo? ¿En qué rango considera que su centro de trabajo lo motiva con incentivos?	x			
			Retroalimentación del Trabajo	N° de reuniones de coordinación	¿Que rango le daría usted a la frecuencia de reuniones de coordinación que se realizan en su centro de trabajo ya sea física o virtualmente? ¿Que rango le daría usted a la cantidad de reuniones que necesitaría para sentirse motivado?	x			
				% De retroalimentación	¿En qué medida considera que es importante que le den retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo? ¿Con que frecuencia recibe usted retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo?	x			
						x			
			Problema específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	VARIABLES E INDICADORES			
						VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION LABORAL			
			Dimensiones	Indicadores	Criterio	Item			
P1: ¿De qué manera el trabajo remoto influye en la salud física de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022?	O1: Determinar de qué manera el trabajo remoto influye en la salud física de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022	H1: El trabajo remoto influye en la salud física de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022	Salud Física	% de Prevención Covid-19	¿En qué medida considera importante trabajar desde casa para prevenir posibles contagios de Covid-19?	x			
				N° De Contagios y Robos	¿Con qué frecuencia ha tenido sintomas de Covid-19? ¿Con qué frecuencia ha sido victima de algun asalto?	x			
				Nivel de salud fisica	¿En qué medida preferiria usted seguir trabajando remotamente? ¿En que nivel considera usted el desgaste fisico de movilizarse desde su hogar a un posible centro de trabajo?	x			
					En relación a la inseguridad ciudadana y sanitaria. ¿En qué nivel se siente seguro trabajando desde su casa ?	x			
						x			
P2: ¿De qué manera el trabajo remoto influye en la salud mental de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022?	O2: Determinar de qué manera el trabajo remoto influye en la salud mental de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022	H2: El trabajo remoto influye en la salud mental de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022	Salud Mental	Nivel de Salud Mental	¿En qué medida le afectaría tener que gastar en alimentación propia diariamente si tuvieras que trabajar presencialmente? ¿En qué medida le afectaría tener que gastar en transporte público, privado ó combustible, si tuviera que trabajar presencialmente? ¿En qué rango considera que el tráfico afectaría su estado de ánimo, salud mental o le causaría estrés si tuviera que ir diariamente a trabajar a una oficina? ¿En qué rango considera que es indispensable tener que trabajar en una oficina?	x			
				% De cambio de horario personal	¿En qué nivel considera que tendría que modificar su horario personal para tener que llegar a tiempo a su centro de trabajo?	x			
					¿En qué nivel cataloga que existe buen clima laboral en el area donde trabaja? ¿En cuál medida considera que el clima laboral está relacionado al rendimiento laboral?	x			
					¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto? ¿En que nivel considera que el trabajo remoto (con los beneficios que tiene) lo motiva en su rendimiento?	x			
P3: ¿De qué manera el trabajo remoto influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022?	O3: Determinar de qué manera el trabajo remoto influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022	H3: El trabajo remoto influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de una institución educativa ubicada en el distrito de San Isidro, año 2022	Rendimiento Laboral	Satisfacción dentro del area de trabajo	¿En qué nivel cataloga que existe buen clima laboral en el area donde trabaja? ¿En cuál medida considera que el clima laboral está relacionado al rendimiento laboral? ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto? ¿En que nivel considera que el trabajo remoto (con los beneficios que tiene) lo motiva en su rendimiento?	x			
						x			
						x			

Anexo N°2: Matriz de operacionalización.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST					
								1	2	3	4	5
VI: Trabajo remoto	Es una modalidad de trabajo donde la persona que cumple sus funciones las desempeña desde un establecimiento que no es dentro de una oficina de alguna empresa, generalmente se realiza desde el hogar.	Operacionalmente se entiende que el trabajo remoto se orienta a tres dimensiones como la cantidad de trabajo, la autonomía y la retroalimentación del trabajo.	Cantidad de trabajo	Que rango de intensidad de trabajo consideraría que tiene usted relacionado al número de llamadas que tiene que hacer	ORDINAL	1	CUESTIONARIO VI	Muy Bajo	Bajo	Normal	Alto	Muy Alto
				¿En que medida considera que la cantidad de trabajo está relacionado a su estrés?		2						
				¿Con que frecuencia considera usted que trabaja horas extras no remuneradas?		3						
			Autonomía	¿En que medida considera usted que tiene autonomía para organizar su horario laboral?		4						
				¿En que medida considera que tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo?		5						
				¿En que rango considera que su centro de trabajo lo motiva con incentivos?		6						
			Retroalimentación del trabajo.	¿Que rango le daría usted a la frecuencia de reuniones de coordinación que se realizan en su centro de trabajo?		7						
				¿Que rango le daría usted a la cantidad de reuniones que necesitaría para sentirse motivado?		8						
				¿En que medida considera que es importante que le den retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo?		9						
				¿Con que frecuencia recibe usted retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo?		10						
VD: Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es la relación que existe entre los colaboradores de una empresa y las características del ambiente de trabajo.	Operacionalmente se entiende que la satisfacción laboral se orienta a tres dimensiones como la salud física, la salud mental y el rendimiento laboral	Salud Física	¿En que medida consideraría importante trabajar desde casa para prevenir posibles contagios de Covid-19?	ORDINAL	1	RUBRICA VD	Muy Bajo	Bajo	Normal	Alto	Muy Alto
				¿Con que frecuencia ha tenido síntomas de Covid-19?		2						
				¿Con que frecuencia ha sido víctima de algún asalto?		3						
				¿En que medida preferiría usted seguir trabajando remotamente?		4						
				¿En que nivel considera usted el desgaste físico de movilizarse desde su hogar a un posible centro de trabajo?		5						
				En relación a la inseguridad ciudadana y sanitaria. ¿En que nivel se siente seguro trabajando desde su hogar?		6						
			Salud Mental	¿En que medida le afectaría tener que gastar en alimentación propia diariamente si tuviera que trabajar presencialmente?		7						
				¿En que medida le afectaría tener que gastar en transporte público, privado ó combustible, si tuviera que trabajar presencialmente?		8						
				¿En que rango considera que el tráfico afectaría su estado de ánimo, salud mental o le causaría estrés si tuviera que ir diariamente a trabajar a una oficina?		9						
			Rendimiento laboral	¿En que rango considera que es indispensable tener que trabajar en una oficina?		10						
				¿En que nivel considera que tendría que modificar su horario personal para tener que llegar a tiempo a su centro de trabajo?		11						
				¿En que nivel cataloga que existe buen clima laboral en el area donde trabaja?		12						
				¿En cual medida considera que el clima laboral está relacionado al rendimiento laboral?		13						
				¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto?		14						
				¿En que nivel considera que el trabajo remoto (con los beneficios que tiene) lo motiva en su rendimiento?		15						

Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos.

Encuesta Trabajo Remoto

La presente encuesta es para determinar de que manera el trabajo remoto influye en la satisfacción laboral. Se agradece enormemente que se responda con sinceridad y transparencia ya que es de manera anónima. Las respuestas estarán orientadas a rangos, medidas, frecuencia y niveles que estarán en una escala donde 1 es Muy Bajo, 2 Bajo, 3 Normal, 4 Alto y por último 5 Muy Alto.

¿Qué rango de intensidad de trabajo consideraría que tiene usted relacionado al número de llamadas que tiene que hacer?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué medida considera que la cantidad de trabajo está relacionado a su estrés?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿Con qué frecuencia considera usted que trabaja horas extras no remuneradas?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué medida considera usted que tiene autonomía para organizar su horario laboral?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué medida considera que tiene autonomía para elegir su lugar de trabajo?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué rango considera que su centro de trabajo lo motiva con incentivos?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿Qué rango le daría usted a la frecuencia de reuniones de coordinación que se realizan en su centro de trabajo ya sea física o virtualmente?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿Qué rango le daría usted a la cantidad de reuniones que necesitaría para sentirse motivado?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué medida considera que es importante que le den retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿Con qué frecuencia recibe usted retroalimentación relacionada a la calidad de su trabajo?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué medida consideraría importante trabajar desde casa para prevenir posibles contagios de Covid-19?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿Con qué frecuencia ha tenido síntomas de Covid-19?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿Con qué frecuencia ha sido víctima de algún asalto?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

⋮

¿En qué medida preferiría usted seguir trabajando remotamente?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué nivel considera usted el desgaste físico de movilizarse desde su hogar a un posible centro de trabajo?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

En relación a la inseguridad ciudadana y sanitaria. ¿En qué nivel se siente seguro trabajando desde su hogar?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué medida le afectaría tener que gastar en alimentación propia diariamente si tuviera que trabajar presencialmente?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué medida le afectaría tener que gastar en transporte público, privado ó combustible, si tuviera que trabajar presencialmente?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué rango considera que el trafico afectaria su estado de ánimo, salud mental o le causaria estrés si tuviera que ir diariamente a trabajar a una oficina?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué rango considera que es indispensable tener que trabajar en una oficina?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué nivel cataloga que existe buen clima laboral en el área donde trabaja?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En cual medida considera que el clima laboral está relacionado al rendimiento laboral?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿Qué nivel de satisfacción tiene usted al poder realizar trabajo remoto?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

¿En qué nivel considera que el trabajo remoto (con los beneficios que tiene) lo motiva en su rendimiento?

- 1 2 3 4 5
-

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto: Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

1.2. Cargo e institución del experto: Docente – ISIL - UNMSM

1.3. Nombre del instrumento: Encuesta Pet APP

1.4. Autor del instrumento: Sergio Andrés Balbuena Cano

Influencia del trabajo remoto y la satisfacción laboral en el área comercial de una empresa dedicada al rubro educativo *on line*.
Año 2022.

1.5. Título de la investigación

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x

PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%
------------------------	--	--	--	--	--	-----

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		
Ítem 19	x		
Ítem 20	x		
Ítem 21	x		
Ítem 22	x		
Ítem 23	x		
Ítem 24	x		
Ítem 25	x		
Ítem 26	x		
Ítem 27	x		
Ítem 28	x		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 07.07.2021

Firma del experto



Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

DNI N° 41981490