



## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

TRABAJO REMOTO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD ESTATAL DE LIMA, 2022

### **Línea de investigación:**

**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

### **Autor:**

Gutiérrez Barbarán, César Alejandro

### **Asesora:**

Franco Guanilo, Roxana Lorena  
(ORCID: 0000-0002-2427-380X)

### **Jurado:**

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero  
Henostroza Mota, Carmela Reynalda  
Del Rosario Pacherras, Orlando

**Lima - Perú**

**2023**

# Trabajo Remoto y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	8%
2	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	



## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

### **TRABAJO REMOTO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD ESTATAL DE LIMA, 2022**

Línea de investigación: Psicología de los procesos básicos y Psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

**Autor:**

Gutiérrez Barbarán, César Alejandro

**Asesora:**

Franco Guanilo, Roxana Lorena

ORCID: 000-0002-2427-380

**Jurado:**

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

Henostroza Mota, Carmela Reynalda

Del Rosario Pacherras, Orlando

**Lima – Perú**

**2023**

A todos (as) que hicieron posible este trabajo.

Mi eterna gratitud.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción y Formulación del problema .....	3
1.1.1 Problema General.....	5
1.1.2 Problemas Específicos.....	5
1.2 Antecedentes.....	6
1.2.1 Antecedentes Nacionales.....	6
1.2.2 Antecedentes Internacionales.....	8
1.3 Objetivos .....	10
1.3.1 Objetivo General.....	10
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
1.4 Justificación .....	11
1.5 Hipótesis .....	12
1.5.1 Hipótesis General.....	12
1.5.2 Hipótesis Específicas.....	12
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación .....	14
2.1.1 Variable I: Trabajo Remoto.....	14
2.1.2 Variable: Satisfacción Laboral .....	21
<b>III. MÉTODO .....</b>	<b>26</b>
3.1 Tipo de investigación .....	26
3.2 Ámbito temporal y espacial .....	27

3.3	Variables.....	27
3.4	Población y muestra .....	28
3.4.1	Población.....	28
3.4.2	Muestra.....	28
3.5	Instrumentos.....	29
3.5.1	Validez y Confiabilidad de los instrumentos. ....	31
3.6	Procedimientos.....	35
3.7	Análisis de datos .....	35
3.8	Consideraciones éticas .....	35
IV.	<b>RESULTADOS</b> .....	36
V.	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	47
VI.	<b>CONCLUSIONES</b> .....	52
VII.	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	54
VIII.	<b>REFERENCIAS</b>	
IX.	<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

Tabla 1	Juicio de expertos .....	32
Tabla 2	Valores de los grados de validez .....	32
Tabla 3	Estadística fiabilidad Trabajo remoto .....	33
Tabla 4	Estadística fiabilidad Satisfacción laboral .....	33
Tabla 5	Interpretación del Coeficiente de confiabilidad.....	33
Tabla 6	Interpretación del estadístico Alfa de Cronbach .....	34
Tabla 7	Pruebas de normalidad .....	34
Tabla 8	Composición demográfica de la muestra.....	36
Tabla 9	Correlación entre el Trabajo remoto y la Satisfacción laboral .....	37
Tabla 10	Escala de valores del Coeficiente de correlación .....	38
Tabla 11	Correlación entre la Prestación de servicios y la Satisfacción laboral .....	39
Tabla 12	Correlación entre la Condiciones socio-ambientales y la Satisfacción laboral ...	41
Tabla 13	Correlación entre los Medios y mecanismos y la Satisfacción laboral .....	42
Tabla 14	Correlación entre la Atención laboral y la Satisfacción laboral .....	43
Tabla 15	Niveles de Satisfacción laboral .....	44
Tabla 16	Satisfacción laboral: Políticas Administrativas: Opiniones .....	45
Tabla 17	Niveles de satisfacción respecto a las Políticas Administrativas .....	45

## Resumen

El presente estudio se encuentra en la línea de investigación referida a la psicología de los procesos básicos, clínica y organizacional exponiendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022, teniendo una investigación de tipo básica buscando aclarar problemas que se han propuesto en un área específica, de un diseño no experimental, correlacional descriptivo y de enfoque cuantitativo. En este estudio se empleó una muestra de 100 colaboradores elegidos mediante el muestreo no probabilístico y por conveniencia. Se escogió la técnica de la encuesta, teniendo como instrumentos 2 cuestionarios para las variables a estudiar, Trabajo Remoto, Satisfacción Laboral. Como conclusión, se encuentra un nivel de relación positiva y muy alta entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral, sustentado por el Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0,820 y un p – valor de 0,000. Además, el grado de satisfacción respecto a la labor en forma remota es de carácter medio con un 97% de respuestas de este nivel, finalmente, se encuentran relaciones positivas y significativas entre las dimensiones del trabajo remoto y la satisfacción laboral.

***Palabras clave:*** Trabajo remoto, Satisfacción laboral.

### **Abstract**

The present study is in the line of research referred to the psychology of basic, clinical and organizational processes, exposing as a general objective: To determine the relationship between remote work and job satisfaction in the administrative staff of a university, Lima, 2022, having a basic type of research seeking to clarify problems that have been proposed in a non-experimental design, descriptive correlational and quantitative approach. In this study, a sample of 100 employees chosen by non-probabilistic and convenience sampling was used. The survey technique was chosen, having as instruments 2 questionnaires for the variables to be studied, Remote Work, Job Satisfaction. As conclusion, , a very high level of positive relationship between remote work and job satisfaction, supported by Spearman's Rho, a correlation coefficient of 0.820 and a p-value of 0.000. In addition, the degree of satisfaction with respect to remote work is medium with 97%, finally, positive and significant relationships are found between the dimensions of remote work and job satisfaction.

***Keywords:*** Remote work, Job satisfaction.

## I. Introducción

Hace un par de años, en la ciudad china de Wuhan se inició el brote de Covid – 19 y con ello se convirtió en el epicentro de la pandemia, extendiéndose por el mundo, llegó a Europa y sus autoridades implementaron una serie de medidas para enfrentar este virus y evitar su contagio entre sus habitantes.

Las organizaciones sufrieron, repentinamente, muchos cambios a causa de la pandemia del Covid-19, afectando los diferentes sectores de la sociedad desde las actividades de la vida cotidiana hasta la forma de trabajo tradicional. (Ekpanyaskul & Panungtod, 2021).

En Latinoamérica, al propagarse el Covid – 19, sus medidas sanitarias no fueron diferentes, el confinamiento de sus poblaciones fue una de las estrategias para reducir la tasa de infecciones provocando un impacto en los social y económico.

En nuestro país, al iniciarse la pandemia por el Covid – 19, el 16 de marzo del 2020 nuestros gobernantes mediante el Decreto de urgencia N° 026-2020 declaran el estado de emergencia sanitaria y con ello el aislamiento social por 15 días que, al no dar los resultados estimados para el control del virus, lo extiende a todo el año y continúa con algunas modificaciones.

En esta realidad, los trabajadores de los sectores privados y públicos, la fuerza laboral, debieron de continuar sus labores a través de la modalidad de trabajo remoto desde sus hogares y con ello los empleadores tuvieron que modificar las condiciones del trabajo laboral y el trabajador adaptar sus usos laborales a las costumbres y formas de su vida hogareña.

El servidor administrativo de una universidad no escapó a esta “nueva vida”, tuvo que conciliar los tiempos y formas de trabajo con las de sus familiares que también desarrollaban sus labores en el hogar y con ello aparecieron una serie de conflictos, desde adquirir nuevos conocimientos en los usos de las Tics, armonizar los tiempos para el trabajo, la vida familiar y social y las delimitaciones de los espacios de trabajo, así como su privacidad entre muchos más.

La Resolución viceministerial N° 081-2020-Minedu, por la que se suscriben las normas técnicas denominadas “Disposiciones para la Prevención, Tratamiento y Vigilancia del Coronavirus (Covid-19) en la Universidades de todo el país”, alcanza a todas las universidades, así como a las escuelas de posgrado y a la comunidad universitaria en general (Minedu, 2020). A la luz de las coyunturas mencionadas, la universidad ha tenido en cuenta las normas emitidas por las dependencias gubernamentales y, sujeto a la aplicación de las normas preventivas de protección laboral, ha implementado sus procesos y procedimientos de trabajo para disminuir la transmisión de la pandemia.

En este tiempo, el trabajador administrativo de la universidad, laborando desde su domicilio por más de dos años, con toda la presión que trajo el choque de las acciones del trabajo y las formas familiares, así como, la preocupación por el contagio de él y sus familiares le generó un desgaste emocional y físico con el consecuente cambio conductual como consecuencia de la percepción de una expectativa diferente a la que tenía. Esta situación en el tiempo genera un estado de satisfacción laboral respecto a las condiciones ambientales como las climáticas, sociales y otras, también con los aspectos tecnológicos y con relación a las políticas administrativas implementadas por el empleador. Todo esto influye en su desempeño, es decir, con el servicio que brinda.

Para desarrollar en forma más extensa la relación que pueda existir entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral, este estudio se realizará de la manera siguiente: Inicialmente se examinará la descripción y la formulación del problema planteándose la pregunta general del trabajo, en esta sección, además, se revisan estudios relacionados con las variables a estudiar, se indican sus objetivos, su justificación del porqué de este trabajo y se establecen las hipótesis a comprobar con el estudio estadístico.

Luego, se hace una revisión de la literatura relacionados con las variables, trabajo remoto y satisfacción laboral, integrando la teoría con la investigación y los factores que la estudian. A continuación, se desarrollará la metodología del trabajo señalándose su tipo de investigación, su diseño, características de la población y la muestra, así como la descripción de los instrumentos y procedimientos a emplear, también se describirá el tratamiento estadístico que se aplicará y sus consideraciones éticas de rigor académico y normativo.

En un apartado final, se considera la parte referencial de los documentos que asisten este trabajo y su apéndice detallando la matriz de consistencia.

## **1.1 Descripción y Formulación del problema**

Debido a la coyuntura y crisis sanitaria que se ha suscitado en estos últimos años, las diferentes actividades del quehacer humano han tomado un cambio radical tanto en el aspecto económico, social, político, religioso entre otros. Esto también ocurrió en el aspecto laboral, ya que durante la cuarentena muchas personas perdieron sus trabajos y en otros casos las personas tuvieron que realizar sus labores con ciertas restricciones. Dentro de este contexto uno de los referentes más representativos de esta actividad humana como es el OIT, se pronunció y señaló que es muy necesario que se aplique el trabajo remoto o también llamado el trabajo a distancia, para prevenir que se propague la COVID-19 (Banco Mundial,2020).

Este tipo de modalidad de trabajo si bien se desarrolló o se aplicó con mucha mayor frecuencia en los diferentes países y continentes del mundo entero, no se trata de una modalidad nueva, sino de una que ya poseía un cierto grado de popularidad entre los diferentes países que ya lo venían desplegando. Sucede así, como por ejemplo en los países de Hispanoamérica y América latina, como en México en donde se consideraba otro tipo de trabajo más. Los datos refieren que existen en los siguientes países Brasil, México, Argentina, Chile esta cantidad de trabajadores: 12 millones, 2.6 millones, 2 millones y quinientos mil respectivamente. Si bien como se ha mencionado, algunos países de Latinoamérica ya conocían este sistema, en otros países era un modelo nuevo ya que era necesario que este se aplicara con ciertas condiciones para que funcione adecuadamente, esto conllevó que muchas personas padecieran de enfermedades como el estrés. (OIT 2003).

Debido que en algunos países de Latinoamérica no utilizaban este tipo de modelo, cuando se tuvo que emplearlo de manera forzosa a causa de la COVID-19, se suscitaron algunos inconvenientes, como en el Perú, en donde su sorpresivo uso no permitió que al menos en los primeros meses de su uso, se desarrolle de forma adecuada, ya que las personas al no conocer este sistema no estaban preparadas y no tenían a disponibilidad las herramientas y condiciones requeridas para realizar este tipo de trabajo. Trabajar desde el hogar ha traído una serie de problemas como nos indica Paredes (2020), esto es, entre otros, el descontrol que hubo en congeniar los tiempos para el trabajo, la familia y la vida social, el anteponer las obligaciones y tareas del trabajo en desmedro de las actividades domésticas y de atención a los hijos, el empleo de los bienes como mobiliarios, equipos de cómputo y otros de la familia y su uso, delimitación y privacidad de los espacios del hábitat familiar, inconvenientes para cumplir

con los horarios y manejo del ritmo de trabajo, alimentación y descansos, dependencia con los equipos tecnológicos.

Esto afectó en consecuencia a las personas, tanto emocional como físicamente, ya que no podían tener la misma concentración de antes, se sintieron mal anímicamente, y su capacidad creadora se vio afectada. En general, la persona, el trabajador, se vio afectado en forma emocional, en la percepción de sí mismo y de su trabajo. Esto derivó, como consecuencia de realizar esta modalidad por un tiempo, en una complacencia o no respecto a la forma y condiciones cambiantes de como realiza su labor.

En los centros universitarios de Lima, a fin de dar continuidad a las actividades académicas, los encargados de la parte administrativa dieron inicio a los trabajos de modalidad remota, con sus secuelas positivas y negativas tanto en el orden clínico y organizacional e individual y con características según las áreas especializadas del trabajo que se va a realizar.

En este contexto, la definición de trabajo remoto con sus diferentes dimensiones o factores y la satisfacción laboral se asociarán planteándose las siguientes interrogantes:

### ***1.1.1 Problema General***

¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una Universidad estatal de Lima, 2022?

### ***1.1.2 Problemas Específicos***

- ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto en su dimensión prestación de servicios con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una Universidad estatal de Lima, 2022?

- ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto en su dimensión condiciones socio-ambientales con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una Universidad estatal de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto en su dimensión medios y mecanismos con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una Universidad estatal de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto en su dimensión atención laboral con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una Universidad estatal de Lima, 2022?
- ¿Cuáles son los niveles de la satisfacción laboral respecto al trabajo remoto en el personal administrativo de una Universidad estatal de Lima, 2022?

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1 Antecedentes Nacionales**

Vidaurre et. al. (2022) en su trabajo tuvo como propósito determinar el Nivel de satisfacción laboral ante la coyuntura actual (COVID-19). Empleó un estudio cuantitativo de diseño no experimental. La muestra fue de 20 colaboradores de la empresa Doc Me sabe SRL a quienes se les aplicó un cuestionario para analizar la satisfacción laboral. Como resultado general de satisfacción se tuvo que el 95% de los trabajadores mantiene un nivel medio haciendo su trabajo remoto. En cuanto a sus dimensiones se tiene que en la significación de tareas y condición de trabajo arroja una satisfacción alta (78% y 55% respectivamente), en el reconocimiento personal-social una satisfacción baja (73.7%), y el 100% de los colaboradores percibió una satisfacción de nivel medio respecto a la dimensión beneficios económicos. Se

encuentra baja satisfacción en la retroalimentación, en la política de incentivos, sintiendo que el salario no cubre sus necesidades.

Rodríguez (2022) examinó, en su investigación, si había una relación entre la satisfacción laboral y el trabajo remoto que realizaban los trabajadores de la Municipalidad de Lima. El total de la muestra fue de 92 trabajadores a quienes se les administró los cuestionarios respectivos a las variables a estudiar. la metodología fue de un diseño no experimental y de un enfoque cuantitativo. Los resultados finales refieren la existencia de una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas (0,515). De igual modo se tiene una relación positiva y significativa entre el soporte informático y la satisfacción laboral.

Los resultados, concluyen que hay una asociación positiva y significativa (0,515) entre las variables trabajo remoto y satisfacción laboral. Asimismo, se encuentra que la relación entre el soporte informático y la satisfacción laboral tiene una relación positiva y significativa.

González (2021) tiene como intención el determinar una relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral. El trabajo contó con un diseño no experimental cuantitativo, con una muestra de 46 trabajadores y se utilizaron dos cuestionarios para evaluar las variables. Finalmente se encontró la existencia de una relación positiva entre las variables (0,450), además se encuentra una asociación positiva entre el uso de herramientas y la satisfacción laboral con un coeficiente de 0,474.

También, Crisanto (2022) en su estudio trata de averiguar si hay relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral del empleado de la UGEL Huarmaca, 2022. El trabajo fue de tipo básica, correlacional de corte transversal y de diseño no experimental. La muestra fue censal con 37 trabajadores, aplicándoles los cuestionarios correspondientes.

Para su realización se contó con una población y muestra censal a 37 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de la UGEL Huarmaca, 2022. Se concluye que el trabajo remoto impacta de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral ( $r=,841$ ,  $p\text{-valor}= 0.000$ ). También, se halla que los aspectos tecnológicos tienen relación con la satisfacción laboral ( $Rho\ p= 0,718$ )

En tanto, Panaspaico (2022) al desarrollar su investigación de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, aplicó a su muestra de 102 trabajadores los cuestionarios para medir la relación que tiene el trabajo remoto con respecto a la satisfacción laboral. Los resultados finales determinaron que un 21% expresa satisfacción al realizar su trabajo, 12% refiere que siente satisfacción respecto al clima laboral y un 20% en la producción laboral.

### ***1.2.2 Antecedentes Internacionales***

Varas (2019) en su trabajo investigó la satisfacción que presentan los trabajadores ejecutando el teletrabajo. De diseño no experimental, de alcance correlacional y transaccional y de enfoque cuantitativo. Concluye que un 63% refiere satisfacción en su trabajo. Obtiene mayor aceptación la dimensión ambiente (64%, 11.1%, 24.1%), sobre las dimensiones prestación (55.5%, 13%, 31.5%) y supervisión (50%, 18.5%, 31.5%)

Reyes (2022) en su investigación hace un estudio sobre la satisfacción laboral que tienen los colaboradores al trabajar en la forma del teletrabajo. Se aplicó a una muestra de 43 trabajadores el cuestionario de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores. Como resultado se obtiene que un 77% de trabajadores muestran satisfacción en su labor. Asimismo, un 58% muestra satisfacción por el reconocimiento a su trabajo, un 56% en el factor trascendencia, un 40% de insatisfacción en el crecimiento de su carrera, también se

observa que existe un 51% de satisfacción y lo contrario, 28%, en lo referente a tecnología, finalmente, se tiene que en el factor salud, el trabajo estadístico arroja un 51% de satisfacción y un 26% de insatisfacción.

Asimismo, Kaushal (2021) estudió la experiencia de los trabajadores de Nueva Zelanda en el desarrollo de su trabajo remoto durante el tiempo de COVID-19, su objetivo fue determinar qué factores implementados por la empresa apoyaron el trabajo desde sus hogares y el impacto que tuvo sobre la satisfacción de los trabajadores. Su trabajo concluye que, el liderazgo, el horario, el clima organizacional y la capacidad de los superiores son muy importantes y favorecen el equilibrio general entre el trabajo y la vida personal.

Kocot et. al. (2021) en su trabajo de diseño no experimental, buscó determinar los elementos multivariantes, que impactan en los niveles de satisfacción del trabajador en el trabajo remoto. Se encontró que la salud (fatiga física y mental, el nivel de estrés), las condiciones físicas (climatológicas, mobiliario), los aspectos tecnológicos, las relaciones laborales y la falta de armonización de los tiempos de trabajo y propios deben ser atendidos con la finalidad de mejorar la satisfacción de los trabajadores sugiriendo que el empleador debe estar atento y apoyar a las necesidades de los trabajadores al desarrollar su trabajo a distancia.

Finalizando, Molina et. al. (2021) busca hacer un diagnóstico con relación al estrés que presentan 15 trabajadores del Área Regional del Centro de Antioquia en la época de pandemia al realizar su trabajo remoto. El trabajo se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, empleándose el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

El resultado final, encuentra que el nivel de satisfacción laboral es medio-alto y el del estrés es de nivel bajo-intermedio.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto en su dimensión prestación de servicios con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima.
- Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto en su dimensión socio-condiciones ambientales con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima.
- Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto en su dimensión medios y mecanismos con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima.
- Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto en su dimensión atención laboral con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima.
- Determinar los niveles de satisfacción laboral con respecto al trabajo remoto en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima.

## 1.4 Justificación

Carrasco (2009) señaló que los efectos de la indagación en los estudios se podrían generalizar e incorporar en los saberes científicos y de igual forma podrían servir para rellenar los vacíos cognoscitivos que existen. Dentro de este contexto es que se realiza la justificación metodológica, práctica y teórica.

### Justificación práctica

Carrasco (2009) señaló que cuando un estudio busca resolver problemas prácticos, quiere decir que tiene la intención de solucionar un problema. Lo cual se concibe como la razón de indagación.

El estudio trata de encontrar si la ejecución del trabajo remoto por parte de los trabajadores administrativos de la universidad donde se desarrolló la investigación fue realizado a satisfacción en forma general y, asimismo, busca encontrar el nivel de relación entre ambas variables y la relación de las dimensiones de la variable trabajo remoto (prestación de servicios, condiciones socio-ambientales, medios y mecanismos, atención laboral).

Obtener estos nuevos conocimientos podría propiciar una nueva política laboral en la universidad que busque en el trabajador, a futuro, mejores condiciones para el desempeño de su trabajo remoto. Las condiciones laborales traducidas en políticas laborales influyen en la satisfacción del trabajador que al ser positiva favorecería lograr los objetivos y una mejor ejecución en sus responsabilidades y funciones.

### Justificación teórica

Carrasco (2009) señaló que toda investigación contribuye en la generación de nuevos conocimientos en áreas determinadas. Además, permite manejar conceptos y estrategias en nuevas investigaciones relacionadas con las variables que se proyectan estudiar.

Se plantea por consiguiente el empleo de conceptos concernientes a la teoría y la metodología respecto a las variables que se investigarán, trabajo remoto y satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima.

### Justificación metodológica

En forma organizada y planificada se emplean procedimientos, acciones y estrategias para la consecución de resultados basados en las respuestas que arroja el trabajo estadístico previa interpretación. Y a través de esta se obtienen nuevos conocimientos de las variables con la que se trabajó en esta investigación y permitir, de ser posible, la revisión de las regulaciones que normen las condiciones laborales de los trabajadores que realicen el trabajo remoto luego de esta pandemia. Asimismo, podrá posibilitar nuevas investigaciones con variables similares y visiones diferentes.

## **1.5 Hipótesis**

### ***1.5.1 Hipótesis General***

Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.

### ***1.5.2 Hipótesis Específicas***

- Existe relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión prestación de servicios con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.

- Existe relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión condiciones socio-ambientales con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.
- Existe relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión medios y mecanismos con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.
- Existe relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión atención laboral con la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.
- Existen niveles de Satisfacción laboral con respecto al trabajo remoto en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.

## II. Marco teórico

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1 *Variable I: Trabajo Remoto*

El Decreto Urgencia N° 026-2020-DS N°10-2020 TR declara el estado de emergencia sanitaria donde la población tuvo que entrar a un período de cuarentena imperativo. En este contexto el trabajador tiene que desarrollar su trabajo desde sus casas apareciendo la modalidad del trabajo remoto de manera excepcional y temporal y se define como “el servicio subordinado que ejecuta un(a) trabajador(a) desde su hogar o lugar de aislamiento domiciliario encontrándose físicamente en el mismo y utilizando cualquier medio tecnológico que posibilite realizar su trabajo siempre que la naturaleza del mismo lo permita”.

Según Soroui (2020), el trabajo remoto consiste en acudir al centro de labores algunas veces dentro de la semana. Dichas visitas al centro de trabajo deberán ser previamente coordinadas y planificadas, conjuntamente también con las medidas que dicho centro de labor haya establecido.

El trabajo remoto es una forma de trabajo que se ha implementado en el país a partir de la crisis social y económica originada por la pandemia del COVID 19, la cual consiste en realizar labores desde su hogar siguiendo ciertos lineamientos que son tener un ambiente físico adecuado libre de distracciones y ruidos molestos, repartir adecuadamente el tiempo en casa de manera que haya un balance entre la vida familiar y laboral, tener todo lo necesario al alcance de tus manos para realizar tus labores (Romero et al., 2020).

La modalidad de trabajo remoto en el Perú, se encuentra supervisado por la Ley N° 30036 del 15 de mayo del 2013. Dicha modalidad se decidió llevarse a cabo debido a la

pandemia ocasionada por la COVID-19, a fin de reanudar las actividades laborales tanto en las entidades públicas como privadas, todo ello se encuentra estipulado en el art.16 del D.S, de P.C.M del Perú (2020c).

Para desarrollar estas actividades desde casa, se deberá tener a disponibilidad ciertos aparatos tecnológicos, como lo pueden ser, las tabletas, una computadora, un celular o pc. De igual forma es también importante una buena conexión, ya que si este no es bueno las actividades laborales no se podrían realizar de buena manera y tardaría mucho más.

La terminología del trabajo remoto, el cual tiene como fundamento al teletrabajo, fue adjudicado por primera vez por el físico estadounidense en año 1973, llamado Jack Nilles, esta adjudicación lo hizo para precisar que es posible realizar el trabajo fuera de la oficina, esto a través de tecnologías de la comunicación (Nilles, 1988). Un dato interesante, también de esta modalidad, fue como es que surgió esta propuesta, ya que fue una alternativa para disminuir la congestión vehicular que tenían las personas al acudir a su centro de labor, aminorar la contaminación del ambiente y el gasto de energía. (Valencia, 2018).

De acuerdo con Thorner (2020) para que los trabajadores puedan realizar sus quehaceres laborales desde sus casas es necesario que exista, de parte de los jefes, un liderazgo directo y preciso, con la finalidad de tener una dirección y comunicación adecuada en el desarrollo del trabajo, además es importante tener un manejo adecuado de las herramientas tecnológicas por parte de ambos actores (empleador y trabajador) y un oportuno apoyo logístico de la empresa por parte de los responsables para estos fines.

El teletrabajo se inicia los años 60s, ya en la década siguiente, en los años 70s sucedió que, por el avance de la tecnología, esta reciente modalidad de trabajo se

popularizo (OIT, 2019), dando paso así la plasticidad de la organización. Subsiguientemente en los años 90s se priorizó la necesidad de atender las problemáticas del espacio de trabajo para así optimizar las actividades laborales y sobretodo en las entidades que eran privadas (Jackson y Wielen, 1998; Kelly y Locke, 1999).

Debido la pandemia ocasionada por el COVID-19 en el 2020, se produjo que se enfatizara el trabajo en su modalidad remota, esto conllevó que también se modernizara la organización estatal, en tanto se tengan en cuenta las medidas de seguridad a fin de indicar los riesgos laborales que se deben tomar en cuenta para que la actividad económica siga su curso.

Los esquemas de las actividades laborales en donde los trabajos van en dirección de quienes están trabajando poseen diversas denominaciones, así como también otros conceptos que son sinónimos, tal es así como el caso de, modalidad virtual, trabajo desde la casa o trabajo virtual, estos términos poseen pequeñas diferencias en su aplicación y en el empleo de las TICS (Shipside, 2002).

El tipo de trabajo remoto es una modalidad del teletrabajo que se emplea fuera de los centros de labor, dado que en el contexto de emergencia debido a la COVID-19, se ha previsto con mayor diligencia que los trabajadores permanezcan en casa y que desde ahí, realicen sus obligaciones laborales; la OIT (2020b) lo asigna como un trabajo desde casa, modalidad en la que las personas hacen su trabajo a través de las tecnologías de la comunicación.

Dentro de este contexto, es el trabajo remoto una alternativa temporal y alterna para que las actividades laborales sigan en funcionamiento y de esta manera así la economía de las personas no se detenga. Esta modalidad para que resulte efectivo es necesario que

tengan a la mano herramientas tecnológicas de la comunicación para que pueda llevar a cabo su trabajo.

De lo arriba expresado, se puede hacer referencia a la teoría del trabajo móvil, donde el trabajador no tiene que ir físicamente a su lugar de trabajo para realizar sus tareas, y de igual manera, a la teoría de la conectividad que se relaciona con el aprendizaje en la era de la digitalización, detallando el impacto de la tecnología en la etapa que nos comunicamos con los demás, aquí la persona es el principal agente porque acopia información y la actualiza en función de los cambios. También tenemos la teoría del proceso del trabajo que está relacionado con el desarrollo de los teletrabajadores, y los desafíos de la gestión de recursos humanos para establecer nuevas e innovadoras normas para esta modalidad laboral.

De acuerdo con Halpern, D. y Castro, C. (2020), el progreso concerniente al trabajo de modalidad remota necesita que se fijen claramente los límites de temporalidad. En la ley de Parkinson se menciona que los trabajos se llegan a difundir hasta repletar el tiempo favorable para que pueda terminarse. Esto quiere significar que, si las actividades laborales no poseen un tiempo establecido, éstas no podrán realizarse con eficacia.

De acuerdo con Shippide, (2002) existen tres rasgos principales del trabajo en su modalidad remota, la primera de ellas es: los quehaceres del trabajo se harán en un espacio diferente al centro de labor. Dos; todo el trabajo será efectuado a través de las plataformas tecnológicas de la comunicación. Tercero, la organización deberá ser modificada de acuerdo a esta modalidad.

Halpern y Castro (2020) refieren que los materiales a aprovechar para poder realizar el trabajo en su modalidad remota, son las que se señalan de manera siguiente:

**Meet:** Es un instrumento productivo que es parte del equipo de Google. En este grupo de esta empresa existen otras herramientas que no requieren de mucho presupuesto, por lo cual se puede considerar como una alternativa asequible para las personas.

**Jisti Meet:** se concibe como una alternativa de solución que posee códigos despejados y que no requieren de la instalación de algún software. Para las personas que prefieren utilizar el celular, existe una modalidad que se puede usar en los smartphones. En los videos llamados no hay ninguna restricción de miembros como tampoco límites de tiempo.

**BlueJeans:** La presente herramienta no cuenta con una adaptación gratuita, lo cual podría estimarse como una debilidad de este instrumento, sin embargo, se puede utilizar gratuitamente durante un mes. Se resalta entre otros por su gran capacidad de resolución de audio que tienen un aproximado de 150 miembros en reunión y reproducción de video que se configura como una de sus mejores fortalezas. No requiere de instalación o descarga.

**Zoom:** Se ha convertido en una herramienta muy popular entre miles de personas durante la cuarentena provocada por el COVID-19. Sin embargo, ha tenido algunas dificultades en la confiabilidad de las informaciones.

**GoToMeeting:** Es instrumento que permite que las personas se puedan reunir de forma rápida y sencilla, pueden enviar mensajes y otro tipo de actividades de colaboración entre los miembros de la reunión. Es una herramienta de la tecnología que tiene varios planes, el más básico permite que diez personas estén en reunión. También hay otro plan en donde muchas más personas se pueden conectar. El plan elegido dependerá del gusto y de los intereses de quien lo elija.

**Microsoft Teams:** Es una plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat en el lugar de trabajo, reuniones de video, almacenamientos de archivos e integración de aplicaciones.

De lo señalado, podemos inferir que el trabajo remoto consta de 4 dimensiones, y son las siguientes:

**A. Dimensión (1) Prestación de servicios.** La prestación de servicios es relacionada con las actividades a cumplir esto es a la comunicación que tiene el empleador con la empresa respecto al servicio y a la organización interna que facilita una relación tarea-desempeño.

La prestación vendría a ser el servicio que una persona recibe de otra como consecuencia de un acuerdo que puede ser a través de un contrato en la que se adquiere una obligación legal u otra forma. Esta relación considera que la persona que recibe el servicio debe realizar un pago por ello.

**B. Dimensión (2) Condiciones socio-ambientales.** Esta dimensión estaría relacionada con todas las circunstancias o condiciones ambientales y sociales que están alrededor de la labor que desarrolla el trabajador. Las condiciones ambientales están referidas a los aspectos climatológicos de iluminación, ventilación, temperatura, ruido de lugar laboral, asimismo, el mobiliario que emplea en su trabajo cotidiano, y finalmente, las sociales con las relaciones y comunicación que tienen los trabajadores con sus superiores y la interacción que se tiene con las personas que habitan en su hogar.

**C. Dimensión (3) Medios y Mecanismos.** Se hace en referencia a las tecnologías e instrumentos que se pueden emplear para el intercambio de datos e informaciones. Esto quiere decir que tiene su involucramiento con la informática y la conexión a internet y a

las tecnologías de las comunicaciones. Dichas tecnologías han cambiado y evolucionado de forma constante en el campo de las actividades laborales, por tal razón es menester que las conexiones a internet sean rápidas y seguras.

En esta dimensión se observa, también, la atención que brinda el empleador respecto al soporte técnico ante desperfectos de los equipos, problemas de conectividad, etc. y la oportuna, de ser posible, entregas de equipos y mobiliarios que apoyen la labor y eviten la paralización del mismo.

***D. Dimensión (4) Atención laboral.*** Esta dimensión está referida a la atención que el empleador debe tener para con sus trabajadores. A los aspectos de la salud y prevención de riesgos del trabajador que realiza el trabajo remoto, así como a su preocupación por la constante capacitación en estrategias para armonizar sus tiempos, administrar sus bienes y gastos adicionales derivados del uso de sus medios o mecanismos.

Algunas de las ventajas que presenta la modalidad remota del trabajo son: la autonomía en la forma de organizar los horarios de trabajo, la disponibilidad de movilizarse, la unificación del domicilio y el campo familiar con las labores profesionales, así como también hay mucho más tiempo (Kelly y Locke, 1999).

La modalidad remota del trabajo hace posible que se vea de mejor manera los talentos a través de cualificación y la estimulación del aspecto organizacional (Sánchez, Montenegro y Medina, 2019).

En otro sentido, las debilidades que presenta el trabajo remoto son: un inadecuado espacio físico dentro del hogar, mala conexión a internet, depreciación de las relaciones interpersonales, problemas para demarcar la asociación entre la familia y el área laboral,

alejamiento de las personas, inapropiadas situaciones ergonómicas, ilimitados horarios entre otros (Kelly y Locke, 1999).

### **2.1.2 Variable II: Satisfacción Laboral**

Palma (2005) refiere que la satisfacción laboral está relacionada con las disposiciones que los trabajadores adquieren como consecuencia del desarrollo de su trabajo, es decir, es un estado emocional que se tiene producto de la experiencia de trabajo.

En forma semejante, Chiang (2007) citado por (García, 2017), nos dice que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes que muestran los trabajadores hacia su entorno laboral, estas están relacionadas con el trabajo en general o trabajos específicos. En general, la satisfacción laboral es una consecuencia de las actitudes de los trabajadores en los diversos aspectos del trabajo.

En el mismo sentido, Gonzales (2020) señala que la satisfacción laboral es el estado de bienestar que el trabajador siente en su ambiente organizacional de trabajo. Es la actitud que la persona demuestra hacia su trabajo dentro de un marco de normas y reglas a cumplir.

Esta variable ha sido estudiada en forma exhaustiva, así, se ha desarrollado teorías que explican los diferentes comportamientos que presentan las personas en su trabajo diario.

Tenemos la Teoría de los dos factores de Herzberg donde nos señala que las personas tienen dos conjuntos de necesidades, una, son los factores higiénicos o básicos, los que están relacionados con el entorno físico y emocional en el trabajo y, otra, vinculadas con los contenidos del trabajo en sí, estas son las necesidades motivacionales. Nos dice que la satisfacción del trabajador está determinada por la complacencia de ambas necesidades.

Los factores extrínsecos (Higiénicos), se identifica con la percepción que se tiene de los componentes que aparecen en la relación laboral y del puesto de trabajo, estos son la seguridad en el lugar de trabajo, las condiciones físicas de trabajo, las políticas administrativas de la empresa, las relaciones interpersonales con los compañeros y jefes, la prestación que se brinda, la supervisión, entre otros.

Los factores intrínsecos (Motivacionales) tienen un componente interno de satisfacción por los logros y aprobación por su trabajo realizado y por la responsabilidad que asume en su desempeño. Estos elementos si los líderes lo administran en forma adecuada permitirán un buen desempeño entre los trabajadores.

Al respecto, Palma (2005) nos dice que, la satisfacción laboral está relacionada con los puestos que desarrollan los trabajadores a partir de su singular práctica laboral, es decir, reacciones emocionales que proporcionan estados afectivos a las Condiciones físicas y/o materiales, esto es, a las calidades o estados de la infraestructura o materiales y otros.

A los beneficios laborales que están en relación a los sueldos asignados y pagados por la empresa por el trabajo que realiza. A la política administrativa que son las normativas y disposiciones organizacionales que guían las actividades y clima en el ambiente laboral.

Asimismo, con las relaciones sociales que están determinadas por el nivel de satisfacción de la forma como nos vinculamos con las personas en el entorno laboral. Al desarrollo personal asociado a la percepción de superación que presenta el empleado al desarrollar su trabajo. Al desempeño laboral, es decir, la opinión que tiene el trabajador sobre sus quehaceres laborales en su lugar de trabajo. Y, finalmente, a la relación con la autoridad referida a la autoevaluación de un empleado sobre su relación con su supervisor directo y las obligaciones a cumplir.

David McClelland en su teoría denominada “La de las tres necesidades” nos dice que el ser humano busca compensar estas necesidades, afiliación, logro y poder, para ello trata de encontrar una fuente de motivación para conseguir sus objetivos planteados.

La motivación es un empuje que está en las personas con el fin de obtener objetivos que se pretenden. En la vida cotidiana estos deseos pueden darse en diferentes sectores como los académicos, laborales, personales, etc.

El autor considera que existen tres categorías de necesidades:

Necesidad de afiliación: Todos nosotros buscamos ser parte de un grupo social. Les gusta colaborar y conocer las opiniones de los demás. Para algunas personas, satisfacer esta necesidad es más importante que para otras. La necesidad de un vínculo es algo que se ha comprobado durante los años adquiriendo mucha importancia para las personas. En opinión de McClelland, las personas que disfrutan de esta necesidad, muchas veces, desempeñan un papel más eficiente como empleados que en calidad de jefes o líderes de una entidad, ya que a menudo no son expertos en dar directivas o establecer metas. Se sienten más tranquilos colaborando desde un cargo de menor jerarquía y no de uno donde hay mayor presión y competencia.

Necesidad de logro: Las personas que sobresalen en esta clase de necesidad se sienten estimulados a los desafíos que se presentan ya sea en la vida laboral como personal. Les gustan los retos y suelen trabajar individualmente, aunque tratan de informarse de las opiniones de los demás respecto a su desempeño personal.

Necesidad de poder: Sucede en un alto grado en personas a las que les gusta competir con otros. Buscan ganar reconocimiento social e influenciar en los grupos sociales donde interactúa, pero, habitualmente tratando de lograr sus propios intereses.

Se distingue el poder personal del poder social en cuanto uno trata de lograr el mayor provecho para sí mismo y el otro busca conciliar intereses de los grupos sociales

Las características de estas necesidades fácilmente se observan en los centros de labor donde encontramos grupos sociales cuando entran en conflictos de ideas al querer imponer unas en desmedro de otra al realizar un trabajo o tarea asignada

Igualmente, estas formas de necesidades adquieren relevancia cuando se trata de entender cómo se desarrollan las relaciones dentro de una empresa entre directivos y empleados. Asimismo, la debemos tener presente en la vida de relación de las personas con su entorno familiar, amical y de pareja.

La teoría de McClelland es de vital importancia cuando buscamos asignar a las personas responsabilidades y ocupaciones ya sea en el trabajo, hogar o grupo social partiendo del conocimiento de sus perspectivas, capacidades y aspiraciones. De esta manera conociendo lo que tiene mayor motivación en las personas y al asignar tareas en función de lo averiguado podríamos lograr satisfacción y una actitud positiva en lo que hace.

Revisando conceptos arriba señalados respecto a la variable satisfacción laboral en donde se estudian diferentes dimensiones que explican los comportamientos que llevan a estados de satisfacción de los trabajadores, las agruparemos para el estudio de la variable en este trabajo en la forma siguiente:

***A. Dimensión (1) Condiciones físicas-ambientales y materiales.*** Esta dimensión está relacionada con todo lo que, en el trabajador, de manera directa, interviene en el desarrollo de su trabajo. Son las condiciones medioambientales, el espacio físico que se

dispone, los materiales de oficina y archivos, los equipos de cómputo, conectividad y el mobiliario.

**B. Dimensión (2) Políticas administrativas.** Pretel (2018) señala que son “las reglas o lineamientos que orienta el actuar del trabajador y de la misma institución “(p. 15); también está referido a las atenciones que el empleador, vía programas, asiste al trabajador con capacitaciones, atención de la salud, así como, el mantenimiento y reparación de equipos y mobiliarios por desgates y otras.

**C. Dimensión (3) Relaciones sociales.** Esta dimensión está vinculada con las interacciones que tienen los trabajadores con las personas en la institución. Estas relaciones sugieren la interacción con los jefes, compañeros, personal de limpieza, de seguridad y otros. Estos grupos de relación tienen su origen en la convivencia entre los trabajadores en un determinado espacio o lugar.

**D. Dimensión (4) Producción laboral.** Está relacionado con el desempeño que tiene el trabajador, a los aspectos motivacionales que recibe como consecuencia de su buena labor y responsabilidad en sus funciones, a los aspectos de retroalimentación por parte los jefes y líderes en la ejecución de tareas, etc.

### III. Método

#### 3.1 Tipo de investigación

El trabajo presentado, empleó la investigación de tipo básica, de acuerdo con Carrasco (2009) se trata de una investigación que está orientado a las problemáticas fácticas, el cual busca resolver los problemas que se han formulado en un área específica del conocimiento y la realidad, su objetivo es favorecer los procesos de las teorías científicas, lo cual pueden ser aprovechables para los estudios tecnológicos y aplicativos. El ambiente en donde se ejecuta, es el contexto natural y social.

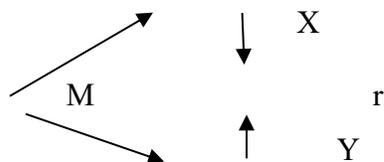
La investigación, del presente estudio tiene como diseño, correlacional descriptiva.

Correlacional, en cuanto buscará la vinculación de las variables a estudiar, también podrá encontrar niveles de relación, pero no tratará de encontrar efectos causales entre ellas.

Descriptivo, porque tratará de anotar fenómenos, sucesos describiéndolos como aparecen y expresan. En general, busca recoger información por cada variable y luego en forma conjunta si es el caso y no interpretar como se relacionan las variables.

Se trata de un diseño que no es experimental, ya que se van a estudiar las variables y la forma como se encuentran estas, no manipulando sus peculiaridades. Carrasco (2009) señaló lo siguiente: las variables de los diseños que no se manipulan de forma deliberada, no tienen intervención en el grupo y se disponen a investigar las problemáticas de la naturaleza.

El siguiente gráfico simboliza el esquema del diseño asumido:



**M** = Muestra de estudio, Trabajadores de una universidad estatal

**X** = Variable: Trabajo remoto

**Y** = Satisfacción laboral

**r** = Relación entre ambas variables (correlación)

El enfoque para la presente investigación es cuantitativo.

Segun Gómez (2006) Los estudios cuantitativos permiten examinar un fenómeno, calcular los elementos estudiados de una muestra representativa de una población y significarlos en números.

## **3.2** *Ámbito temporal y espacial*

### **3.2.1** *Ámbito temporal*

Se desarrolla el presente estudio en el año 2022, inmerso en el contexto de pandemia, provocado por el COVID-19.

### **3.2.2** *Ámbito espacial*

El estudio se ejecutó en Lima, en una universidad estatal de Lima.

## **3.3** *Variables*

Definición de la variable: Trabajo remoto

Servicio subordinado que ejecuta un(a) trabajador(a) desde su hogar o lugar de aislamiento domiciliario encontrándose físicamente en el mismo y utilizando cualquier medio tecnológico que posibilite realizar su trabajo siempre que la naturaleza del mismo lo permita.

Definición de la variable: Satisfacción laboral

Andersen, Domsch y Cascorbi (2007) se centran principalmente en lo sensible y señala que la satisfacción laboral es sinónimo de emociones placenteras agradables debido a la experiencia del mismo trabajo, es decir, como percibe su trabajo y la labor que realiza.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Carrasco (2009), enunció que, es un grupo total de unidades de estudio que conforman el área espacial, en el cual se desenvuelve la investigación. La población para este trabajo, está conformado por 890 personas del área administrativa de un centro universitario de la ciudad de Lima.

El término personal administrativo incluye a aquellos(as) cuyo trabajo está relacionado con tareas de oficina, como escribir y/o preparar correspondencia comercial y otros documentos, recibir y clasificar correspondencia, organizar documentos, llevar registros de personal, etc. Las características, tal como se especifican en la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones de la Organización Internacional del Trabajo, se aplican a los trabajadores de servicios administrativos y oficinistas. La situación laboral de este personal tiene como clasificación la siguiente: Nombrado, Contratado, Contrato Administrativo de Servicios (CAS), Locación de servicios y sus grupos ocupacionales corresponden a Funcionario, Profesional, Técnico, Auxiliar.

#### **3.4.2 Muestra**

Para Carrasco (2009), “La muestra, es un sector o una parte que representa significativamente a la población, en donde sus rasgos son objeto de investigación, de forma que las derivaciones que se produzcan, sean capaces de difundirse a cada uno de los miembros de la población”. (p. 237).

Con el fin de hallar la muestra, se empleó el nuestro de tipo no probabilístico y por conveniencia. Por ello se trabajó con 100 personas del área administrativa de una universidad estatal de Lima.

El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio que se utiliza para crear muestras basadas en la facilidad de adquisición, la disponibilidad de individuos en la muestra en un intervalo de tiempo determinado o cualquier otra especificación práctica para un artículo en particular. El muestreo de conveniencia es el método de muestreo más utilizado porque es muy rápido, simple, económico y los participantes suelen incluirse fácilmente en la muestra.

### **3.5 Instrumentos**

A fin de identificar cuáles son los rasgos de la modalidad remota del trabajo y su relación con la satisfacción laboral se usó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, que se aplicó al personal administrativo de una universidad estatal de Lima.

Carrasco (2009) señala. “Es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p. 314).

De suma importancia es que, los instrumentos que se empleen en una investigación cuenten con la validez y la confiabilidad debida. Bernal (2010) mencionó que el primer concepto está referido a la capacidad que tiene el instrumento en medir las variables.

De la misma forma, Hernández, et al. (2010) señaló lo siguiente: la validez de un instrumento, está referido en la medida en que estos son capaces de calcular o medir la variable.

Para el estudio, se llevó a cabo la validez de contenido, con el ánimo de lograr la rigurosidad de los instrumentos, para ello los expertos observaron el instrumento y sobre esa base dieron su validación.

La confiabilidad se obtuvo a través de la prueba piloto, es decir se aplicó el instrumento a 30 personas: El análisis se estableció con el Alfa de Cronbach a fin de que se pueda establecer el nivel de similitud que tienen los ítems de los instrumentos de cálculo por ser de escala Likert.

Los instrumentos utilizados en este trabajo para la obtención de datos y exigencias de las variables fueron:

**Variable: Trabajo Remoto**

Nombre del instrumento: Cuestionario de Trabajo Remoto

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Recoger datos referidos a la variable Trabajo Remoto

Carácter de aplicación: Anónima

Descripción: Constituido por 20 preguntas y 4 dimensiones

Organización: Dimensión 1: Prestación de servicios (1, 2, 3, 4, 5)  
 Dimensión 2: Condiciones socio-ambientales (6, 7, 8, 9, 10)  
 Dimensión 3: Medios y mecanismos (11, 12, 13, 14,15)  
 Dimensión 4: Atención laboral (16, 17, 18, 19, 20)

Valoración: 1 (Totalmente en desacuerdo)  
 2 (En desacuerdo)  
 3 (Ni en desacuerdo ni de acuerdo)  
 4 (De acuerdo)  
 5 (Totalmente de acuerdo)

**Variable: Satisfacción Laboral**

Nombre del instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Recoger datos referidos a la variable Satisfacción Laboral

Carácter de aplicación: Anónima

Descripción: Constituido por 20 preguntas y 4 dimensiones

Organización: Dimensión 1: Condiciones física-ambientales y materiales  
(1, 2, 3, 4, 5)

Dimensión 2: Políticas administrativas (6, 7, 8, 9, 10)

Dimensión 3: Relaciones sociales (11, 12, 13, 14,15)

Dimensión 4: Producción laboral (16, 17, 18, 19, 20)

Valoración: 1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Ni en desacuerdo ni de acuerdo)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

**3.5.1 Validez y Confiabilidad de los instrumentos**

A. *Validez de los instrumentos.* La validez de un instrumento se vincula con el grado en que el cuestionario mide la variable o conjunto de variables bajo análisis y, por lo tanto, llega a conclusiones válidas. Los valores registrados por los profesionales expertos en la hoja de validación de los cuestionarios de las variables Trabajo Remoto y Satisfacción Laboral permiten determinar el grado de validez.

A continuación, la Tabla correspondiente:

**Tabla 1***Juicio de Expertos*

Nº	Apellidos, Nombre	Área de trabajo	Trabajo Remoto	Satisfacción Laboral
1	Romero Chu, Antonio	Psicología	89.5	90
2	Sánchez Guardales, Carol	Psicología	89.5	89
3	Carbajal Diestra, David	Salud	88	88
		Promedio	89	89

Fuente: Informe sobre juicio de expertos de los instrumentos de medición

**Tabla 2***Valores de los grados de validez*

Valores	Niveles de validez
91 - 100	Excelente
81 - 90	Muy bueno
71 - 80	Bueno
61 - 70	Regular
51 - 60	Deficiente

Fuente (Cabanillas 2004, p 76)

*Nota.* La tabla 1 refiere que la validez o juicio de expertos de las variables Trabajo remoto y Satisfacción laboral tienen un promedio de valoración de 89 que lleva al nivel de validez “muy bueno”, es decir, mide las variables que se desea estudiar (tabla 2).

**B. Confiabilidad de los instrumentos.** Está referida al grado en que un instrumento origina respuestas estables y coherentes en repetidas ocasiones.

**Tabla 3***Estadística de fiabilidad de Trabajo Remoto*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
,776	30

*Nota.* La Tabla 3 nos indica que la confiabilidad del instrumento de la variable Trabajo remoto al tener un valor de ,776 y al contrastar con las Tablas 5 y 6 se interpreta como alta o confiabilidad aceptable. De ello se infiere que se aplicación encontrará respuestas similares en mediciones repetidas.

**Tabla 4***Estadística de fiabilidad de satisfacción Laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
,781	30

*Nota.* La Tabla 4 refiere que el instrumento evaluador de la variable Satisfacción Laboral tiene una confiabilidad alta o aceptable al tener un valor de ,781 (Tablas 5 y 6). Lo expresado nos dice que su ejecución del instrumento permitirá tener resultados confiables.

**Tabla 5***Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 - 1,00	Muy alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Moderada
0,21 - 0,40	Baja
0,01 - 0,20	Muy baja

Ruiz Bolívar (2002)

**Tabla 6***Interpretación del estadístico Alfa de Cronbach*

<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
Menor a 0,70	Confiabilidad Baja
0,70 - 0,90	Confiabilidad Aceptable
0,91 - 1,00	Existe redundancia o duplicación

Oviedo & Campo (2005)

**C. Pruebas de normalidad.**

H<sub>0</sub> Los datos no siguen una distribución normal

H<sub>1</sub> Los datos siguen una distribución normal

NC 0.95             $\alpha =$  0.05 (margen de error)

Si  $n > 50$ , se aplica Kolmogorov –Smirnov

Si  $n \leq 50$ , se aplica Shapiro – Wilk

Si p-valor  $< 0.05$  se rechaza la H<sub>1</sub>

Si p-valor  $\geq 0.05$  se acepta la H<sub>1</sub> y se rechaza la H<sub>0</sub>

**Tabla 7***Pruebas de normalidad*

	<b>Kolmogorov - Smirnov</b>			<b>Shapiro - Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>sig</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>sig</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	,113	100	0.003	,973	100	0.036
<b>Trabajo Remoto</b>	,124	100	0.001	,817	100	0.000

Fuente: Estadístico SPSS

*Nota.* En la Tabla 7, el p-valor en ambas variables es menor a 0.05 (0.003, 0.001) por lo tanto se rechaza la H<sub>1</sub>, por lo tanto, se empleará un estadístico no paramétrico Spearman para encontrar los coeficientes de correlación a estudiar.

### **3.6 Procedimientos**

Se hizo coordinaciones con los trabajadores a fin de obtener su aceptación para llenar el cuestionario

Debido a la emergencia sanitaria, los datos de las encuestas a las personas que realizan el trabajo administrativo del Centro universitario en Lima, se obtuvieron a través del envío en forma virtual.

Los datos obtenidos se trabajaron empleando el estadístico SPSS.

### **3.7 Análisis de datos**

Utilizando el tratamiento estadístico de cálculo descriptivo, se podrá analizar los aportes del procesamiento y la evaluación de los productos obtenidos (Bernal, 2016).

En el proceso estadístico de los programas de Microsoft Excel, en Office se empleó el programa S.P.S.S. versión 25. En relación al procesamiento de los datos, se tomó como base los procesos para la correlación de variables, dimensiones y variable, de nivel de la variable y otros.

### **3.8 Consideraciones éticas**

La procura de información a los colaboradores cumple con los códigos de ética normados en el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú en sus artículos N° 22 y 24, comprometiéndome y responsabilizándome a guardar la privacidad de los datos recopilados en este estudio después de efectuar los cuestionarios. Del mismo modo, se cumple con la legitimidad del estudio, teniendo en cuenta las normativas que establece el APA en su redacción.

#### IV. Resultados

Realizado el proceso estadístico se tiene la configuración de la muestra clasificada en género, condición laboral, años de edad, grupo ocupacional y tiempo de servicios que vemos en la Figura 1

**Tabla 8**

*Composición demográfica de la muestra*

		Género	Edad	Condición laboral	Grupo ocupacional	Años de servicios
Género	Damas	38				
	Varones	62				
Edad	20 a 30 años		6			
	31 a 40 años		28			
	41 a 50 años		27			
	51 a 60 años		32			
	61 años a más		7			
Condición laboral	Nombrado			41		
	Contratado			1		
	CAS			57		
	Locación de servicios			1		
Grupo ocupacional	Funcionario				0	
	Profesional				26	
	Técnico				68	
	Auxiliar				6	
Años de servicios	1 a 10 años					21
	11 a 20 años					37
	21 a 30 años					29
	31 a 40 años					13
	41 a más años					0

El trabajo estadístico para dar respuestas a las hipótesis planteadas son las siguientes:

#### 4.1 Hipótesis General

$H_0$  No existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.

$H_1$  Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.

Nivel de significancia: 95% ( $\alpha = 0.95$ )

Margen de error: 5% ( $\alpha = 0.05$ )

Si  $p$  – valor  $< 0.05$  se rechaza la  $H_0$

Si  $p$  – valor  $\geq 0.05$  se acepta la  $H_1$  y se rechaza la  $H_0$

**Tabla 9**

*Correlación entre el Trabajo Remoto y la Satisfacción laboral*

			Trabajo Remoto	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Trabajo Remoto	Coefficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig (bilateral)		,000
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,820**	1,000
Sig (bilateral)		,000		
N		100	100	

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

*Nota:* La tabla 8 señala que los resultados a través de la correlación de Spearman, entre el Trabajo remoto y la Satisfacción laboral es de ,820\*\*. El grado de correlación obtenido es positiva, mostrando un nivel de relación Muy Alta (Tabla 9).

Asimismo, se observa que el nivel de significancia  $p= ,000$  es menor a 0.05 con lo que se deduce que la relación entre las dos variables es estadísticamente significativa rechazándose la hipótesis nula y se acepta a hipótesis investigativa, concluyéndose que existe una relación estadística entre el Trabajo Remoto y la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos.

### **Tabla 10**

*Escala de valores del coeficiente de correlación*

Rho	
0	Relación Nula
$\pm 0,000$ a $0,19$	Relación Muy baja
$\pm 0,200$ a $0,39$	Relación baja
$\pm 0,400$ a $0,59$	Relación Moderada
$\pm 0,600$ a $0,79$	Relación Alta
$\pm 0,800$ a $0,99$	Relación Muy Alta
$\pm 1$	Relación Perfecta

La relación puede ser directa (+) o inversa (-)

Fuente: Mayorga, L.A. (2022)

## **4.2 Hipótesis específicas**

### **4.2.1 Hipótesis específica a**

$H_0$  No existe una relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión prestación de servicios y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima 2022.

H<sub>1</sub> Existe una relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión prestación de servicios y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.

Nivel de significancia: 95% ( $\alpha = 0.95$ )

Margen de error: 5% ( $\alpha = 0.05$ )

Si p – valor < 0.05 se rechaza la H<sub>0</sub>

Si p – valor  $\geq$  0.05 se acepta la H<sub>1</sub> y se rechaza la H<sub>0</sub>

**Tabla 11**

*Correlación entre la Prestación de servicios y la Satisfacción laboral*

			Prestación de servicios	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Prestación de servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,205**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,205**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	100	100

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

*Nota.* La tabla 10 señala que los resultados a través de la correlación de Spearman, entre la prestación de servicios y la Satisfacción laboral es de ,205\*\*. El grado de correlación obtenido sostiene que las variables de esta investigación son positivas, mostrando un nivel de relación baja (Tabla 9).

Asimismo, se observa que el nivel de significancia  $p = ,000$  es menor a 0.05 con lo que se deduce que la relación entre las dos variables es estadísticamente significativa rechazándose la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna, concluyéndose que existe una relación estadística entre la prestación de servicios y la Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos.

#### 4.2.2 Hipótesis específica b

$H_0$  No existe una relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión Condiciones socio-ambientales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima 2022.

$H_1$  Existe una relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión Condiciones socio-ambientales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.

Nivel de significancia: 95% ( $\alpha = 0.95$ )

Margen de error: 5% ( $\alpha = 0.05$ )

Si  $p - \text{valor} < 0.05$  se rechaza la  $H_0$

Si  $p - \text{valor} \geq 0.05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$

**Tabla 12***Correlación entre las Condiciones socio-ambientales y la satisfacción laboral*

			Condiciones ambientales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones socio-ambientales	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig (bilateral)		,000
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig (bilateral)	,000	
		N	100	100

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

*Nota.* La tabla 11 da como resultados lo siguiente: La correlación de Spearman entre las Condiciones socio-ambientales y la Satisfacción laboral es de  $r = ,776$  que al comparar con la tabla 9, es positiva y su nivel de relación es alta. También al observarse que el nivel de significancia  $p = ,000$  es menor a 0,05 se establece que la relación entre las variables es significativa rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alternativa.

Como conclusión, se tiene que existe una relación estadística entre la dimensión Condiciones socio-ambientales del trabajo remoto y la satisfacción laboral.

#### 4.2.3 Hipótesis específica c

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión Medios y mecanismos y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima 2022.

H<sub>1</sub> Existe una relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión Medios y mecanismos y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.

Nivel de significancia: 95% ( $\alpha = 0.95$ )

Margen de error: 5% ( $\alpha = 0.05$ )

Si  $p - \text{valor} < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>

Si  $p - \text{valor} \geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub> y se rechaza la H<sub>1</sub>

**Tabla 13**

*Correlación entre los Medios y mecanismos y la Satisfacción laboral*

		Medios y mecanismos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Medios y mecanismos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig (bilateral)	,586**
		N	100
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,586**
		Sig (bilateral)	1,000
		N	100

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

*Nota.* En la Tabla 12, los resultados estadísticos de correlación entre la dimensión Medios y mecanismos y la Satisfacción laboral es de  $r = ,586$  por lo que se determina la existencia de una relación positiva y moderada (Tabla 9).

El nivel de significancia de  $p = ,000$  entre la dimensión Medios y mecanismos y la variable Satisfacción laboral permite determinar que hay una correlación significativa y que al ser

menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que existe una relación entre la dimensión y la variable estudiada.

#### 4.2.4 Hipótesis específica d

H<sub>0</sub> No existe una relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión Atención laboral y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima 2022.

H<sub>1</sub> Existe una relación significativa entre el trabajo remoto en su dimensión Atención laboral y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022.

Nivel de significancia: 95% ( $\alpha = 0.95$ )

Margen de error: 5% ( $\alpha = 0.05$ )

Si p – valor < 0.05 se rechaza la H<sub>0</sub>

Si p – valor  $\geq$  0.05 se acepta la H<sub>0</sub> y se rechaza la H<sub>1</sub>

**Tabla 14**

*Correlación entre la Atención laboral y la Satisfacción laboral*

			Atención laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Atención laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig (bilateral)		,000
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig (bilateral)	,000	
		N	100	100

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

*Nota.* La Tabla 13, registra una correlación  $R = ,678$  entre la dimensión Atención laboral del trabajo remoto con la variable Satisfacción laboral con lo que se señala que existe una relación positiva y alta (Tabla 9).

Al observarse que el nivel de significancia  $p = ,000$  entre la dimensión Atención laboral y la satisfacción laboral se precisa que existe una relación significativa rechazándose la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna.

#### 4.2.5 Hipótesis específica e

Existen niveles de Satisfacción laboral con respecto al trabajo remoto en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima.

**Tabla 15**

*Niveles de Satisfacción laboral*

Nivel	fi	%
Bajo	3	3
Medio	97	97
Alto	0	0
Total	100	100

Fuente: Encuesta realizada 2022

*Nota.* La Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos está en un 97% de nivel medio y un 3% de nivel bajo.

Esta variable, en la universidad, se constituye en un factor positivo para el desarrollo del trabajo remoto que permite lograr una buena labor en los trabajadores administrativos.

**Tabla 16**

*Satisfacción laboral: Políticas administrativas:  
Opiniones*

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La institución donde laboro se preocupa de mi estado de salud en forma constante.	9	64	27		
La institución donde trabajo procura capacitarnos constantemente en el manejo de los tics.		18	81	1	
La institución donde trabajo nos apoya con los desperfectos de los equipos de cómputo y otros.	11	81	8		
Mi centro de trabajo nos facilita equipos de cómputo y mobiliarios para nuestro trabajo remoto.	13	80	6	1	
Tengo la percepción que las condiciones laborales y ordenamiento en mi centro de trabajo respecto al trabajo remoto es el adecuado.	1	71	28		

Fuente: Encuesta realizada 2022.

**Tabla 17**

*Niveles de Satisfacción respecto a las Políticas administrativas*

Nivel	fí	%
Bajo	63	63
Medio	37	37
Alto	0	0
Total	100	100

Fuente: Encuesta realizada 2022

*Nota.* En la tabla 16 respecto a la dimensión Políticas administrativas, el 63% de los trabajadores administrativos tiene un nivel de satisfacción bajo y se encuentra un 37% con un nivel medio.

Los trabajadores se muestran descontentos, con las políticas administrativas implementadas para atender el trabajo remoto en razón de no atender en forma continua

sus estados de salud, el apoyo logístico con los desperfectos de sus equipos y no facilitar el uso de equipos y mobiliario de la universidad. Este análisis se grafica en la tabla 15.

## V. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación tuvo una muestra de 100 personas donde 62 fueron del género femenino y 38 del masculino, en relación a las edades vemos que en su mayoría están entre los 31 y 60 años (31 a 40: 28, 41 a 50: 27, 51 a 60: 32), en los aspectos de condición laboral, encontramos que el grupo mayoritario son 57 por contrato administrativo de servicios (CAS), también tenemos que de la muestra, 68 encuestados fueron del grupo ocupacional técnico y 66 tenían entre 11 y 30 años de servicios (11 a 20 años: 37, 21 a 30 años: 29).

En este estudio al establecer la relación que existe entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad estatal de Lima 2022, el trabajo estadístico a través de la prueba Rho de Spearman arrojó que el p-valor de ,000 es menor a 0,05 estableciéndose la existencia de relación significativa entre las variables estudio. Asimismo, al obtener un valor de  $r = ,820$  se infiere que el nivel de relación entre estas variables es positiva y alta.

Al determinarse estos valores se puede deducir que la labor remota desarrollada por los trabajadores administrativos genera relación y niveles con la satisfacción. Es decir, que lo experimentado por los trabajadores en cuanto a las condiciones en que realizaron su trabajo, su equipamiento y recursos tecnológicos que tuvo y, la atención que el empleador brinda a su personal, desarrolló, en general, un determinado estado de bienestar.

De lo obtenido estadísticamente se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis general determinándose que la existencia de una relación estadística significativa entre el Trabajo Remoto y la Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos.

Los resultados encontrados en este estudio guardan relación con lo que sostiene Crisanto (2022) al encontrar la existencia de una correlación positiva y alta. De igual modo, Rodríguez

(2022) encuentra similitud con el presente trabajo en razón de obtener un resultado semejante. esto es, una relación positiva y significativa entre las variables trabajo remoto y satisfacción laboral. En el mismo sentido, Panaspaico (2022) encuentra similitud con la presente investigación al encontrar como resultado que el trabajo remoto influye en un 21% en la satisfacción laboral y su relación significativa.

Para el desarrollo con más detalle respecto a la relación del trabajo remoto y la satisfacción laboral analizaremos la relación de las dimensiones que intervienen en ejercicio del trabajo remoto con la satisfacción laboral y así permitir amplitud de criterios para elaborar las conclusiones.

Al determinar la relación de la dimensión prestación de servicios y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad estatal de Lima, 2022 se halló un nivel de significancia ( $p = ,000$ ) con lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa que significó la existencia de una relación positiva entre la prestación de servicios y la satisfacción laboral. Al establecer la relación entre estas variables se encuentra un valor de  $r = ,205$  que nos dice la existencia de una relación de nivel bajo.

De lo obtenido estadísticamente se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis general estableciéndose la existencia de una relación estadística entre la prestación de servicios y la Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos.

Encontramos en Varas (2019) afinidad con los resultados hallados en cuanto a la relación de la prestación de servicios con la satisfacción laboral al encontrar en su trabajo la dimensión indicada en un nivel bajo (31.5%). Asimismo, Kaushal (2021) encuentra relación con el trabajo realizado en esta dimensión y la satisfacción en cuanto considera que el horario, la organización y la capacidad de los superiores para dirigir la labor es muy importante en las organizaciones.

Al realizar el trabajo respecto a determinar la existencia de la relación entre las condiciones socio-ambientales y la satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad estatal de Lima, el ejercicio estadístico arrojó que el p valor de ,000 es menor a 0,05 estableciéndose la existencia de relación significativa entre las variables estudio, condiciones ambientales y satisfacción laboral. Asimismo, se encuentra un coeficiente de correlación de  $r = ,776$  que al confrontarse con la tabla 9 se concluye que el nivel de relación entre estas variables es positiva y alta.

De lo conseguido estadísticamente se rechaza la hipótesis nula y se estima la hipótesis específica decretándose que, entre las condiciones ambientales y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima, existe una relación directa.

Estos resultados son corroborados por Kocot (2021) quien en su investigación llega a encontrar relación entre las condiciones ambientales y la satisfacción laboral al concluir que es importante que las condiciones físicas (físicas, mobiliario) y las relaciones laborales entre otros influyen en la satisfacción del trabajador. Así también, Vidaure et. al. refiere que hay relación entre estas variables al encontrar en su trabajo que respecto a las condiciones de trabajo se obtuvo un nivel alto de satisfacción.

Trabajando estadísticamente la existencia de la relación entre los medios y mecanismos con la satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad estatal de Lima 2022, se obtuvo que el p valor de ,000 es menor a 0,05 y con ello se establece la existencia de relación significativa entre las variables estudio, medios y mecanismos y satisfacción laboral. Así mismo, al encontrar un coeficiente de correlación de  $r = ,586$  que al confrontarse con la tabla 9 se interpreta que el nivel de relación entre estas variables es positiva y moderada.

De lo obtenido estadísticamente se rechaza la hipótesis nula y se estima la hipótesis específica decretándose que, entre la dimensión medios y mecanismos de la variable trabajo remoto y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima, existe una relación directa.

Los resultados de la presente investigación respecto a la relación entre los medios y mecanismos y la satisfacción laboral corresponden con lo obtenido por Reyes (2022) al determinar que el factor tecnología del teletrabajo tiene una satisfacción de nivel medio y por Gonzales (2021) al encontrar en su estudio una correlación de ,474 entre sus variables uso de las tics y satisfacción laboral.

Al desarrollar el estudio para establecer la relación que hay entre la atención laboral y la satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad estatal de Lima, se encuentra en el trabajo estadístico un p valor de ,000 que al ser menor a 0,05 se determina la existencia de relación significativa entre las variables atención laboral y satisfacción laboral. Asimismo, se encuentra un coeficiente de correlación de  $r = ,678$  que al confrontarse con la tabla 9 se estima una relación positiva y de nivel alto entre las variables.

De lo conseguido estadísticamente se rechaza la hipótesis nula y se estima la hipótesis específica decretándose que, entre la atención laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad de Lima, existe una relación directa.

Los resultados obtenidos encuentran diferencias con lo encontrado en Kocot et. al (2021) en cuanto a la atención de uso de las TICs a través de las capacitaciones, de otra manera, en cuanto a la atención de la salud del trabajador, encontramos la empresa debe plantear estrategias para la adaptación del trabajador a la nueva modalidad de trabajo, en el trabajo de Varas, no mencionan los entrevistados que por parte del empleador se impulsó un plan de seguimiento de la salud

guardando cierta concordancia con el presente trabajo al encontrarse un buen porcentaje de respuestas negativas respecto a la atención de su salud.

La relación de las variables atención laboral y satisfacción laboral de este estudio encuentra semejanza con lo encontrado por Reyes (2022) al hallar que los trabajadores expresan un nivel medio de satisfacción respecto a la atención de su salud por parte de su empleador.

Al examinar los niveles de satisfacción que presentan los colaboradores de una universidad estatal de Lima en su trabajo remoto encontramos que el 97% presenta un nivel medio y un 3% bajo.

Estos resultados son semejantes a lo hallado por Vidaure et. al. (2022) que tuvo un 95% de los trabajadores que expresaron un nivel medio de satisfacción, igualmente, los estudios de Varas, I. (2019) y Reyes (2022) concluyen que un 63% y un 77% respectivamente, refieren la existencia de una satisfacción en el trabajo, finalmente, Molina et. al. (2021) encuentra un nivel de medio-alto de satisfacción.

En general, las satisfacciones laborales de los trabajadores administrativos universitarios se encuentran en un nivel medio, pero cuando se analiza la dimensión política administrativa, se observa que hay un nivel bajo con un 63%, de opinión negativa hallando que su empleador no toma preocupación a su estado de salud, asimismo, no tiene una pronta atención en relación a los arreglos por averías de los equipos de cómputo y menos en facilitar estos con mobiliarios respectivos. Finalmente, la percepción de los trabajadores es que las condiciones laborales y su ordenamiento no fueron los convenientes.

## VI. Conclusiones

A través de un estudio descriptivo y análisis inferencial realizado en base a los objetivos planteados y resultados alcanzados en relación al trabajo de investigación del Trabajo remoto y la Satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad, deriva en lo siguiente:

- En esta tesis se determinó que existe una relación significativa, positiva y alta entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral del personal administrativo en una Universidad. De lo cual inferimos que la ejecución de los trabajadores del trabajo remoto tiene un impacto directo en la satisfacción de los trabajadores administrativos desarrollando su labor.
- En este trabajo de investigación se estableció que existe una relación positiva y baja entre la prestación de servicios y la satisfacción del personal administrativo de una universidad. De lo señalado, se concluye que la satisfacción del trabajador del servicio que presta está más relacionada con la satisfacción que el cliente expresa respecto al servicio que recibe (Mejía y Amaya, 2011).
- En este estudio se estableció la existencia de una relación significativa, positiva y moderada de la dimensión condiciones socio-ambientales respecto a la satisfacción que presentan los trabajadores administrativos de una universidad llevando a cabo el trabajo remoto. De lo que se infiere que esta dimensión influye en la satisfacción laboral realizando el trabajo remoto desde su hogar.
- El presente trabajo estableció que existe una relación significativa, positiva y moderada entre los medios y mecanismos y la satisfacción que expresa el personal administrativo de una universidad respecto a su trabajo en forma remota. Por lo

- expresado, se concluye que la dimensión medios y mecanismos del trabajo remoto afectan en forma directa en la satisfacción que expresan los trabajadores administrativos al realizar en forma remota su trabajo.
- En este estudio se determinó que existe una relación significativa, positiva y alta entre la dimensión atención y la satisfacción laboral que expresan los trabajadores administrativos desarrollando su labor remota. De lo expuesto se deduce que esta dimensión impacta en forma relevante en la satisfacción laboral
  - El estudio desarrollado estableció niveles de satisfacción del personal administrativo de una universidad trabajando en forma remota como consecuencia del confinamiento como una medida para evitar contagios por Covid-19. Se halló que la mayoría de empleados administrativos (97%) de la muestra reporta que están satisfechos en un nivel medio, encontrándose incomodidades en la dimensión política administrativas al no encontrar acciones adecuadas a la atención de la salud de sus trabajadores, a la lentitud por atender los desperfectos de los equipos de cómputo y prestamos de mobiliarios. trabajadores.

## **VII. Recomendaciones**

- Implementar un programa de atención continua, instalando canales de comunicación receptivos, activos y equitativos contra las influencias externas e internas que puedan afectar la salud física y psicológica de los trabajadores como forma de cuidar la seguridad de los trabajadores.
- Considerar un programa de desarrollo y mejora de las habilidades en el manejo de los tics y procedimientos digitales de tal manera que el trabajador esté preparado para
- Establecer un programa que permita la atención efectiva de los desperfectos de los equipos de cómputo y préstamos de estos a razón de evitar que la continuidad de la labor remota sea suspendida y generar insatisfacción en los trabajadores.
- Crear un programa de motivación en el desempeño del trabajo remoto por parte de los empleadores como forma de generar actitudes positivas en los trabajadores para el mejor desempeño de su labor virtual.

## VIII. Referencias

- Andresen, M.; Domsch, M. & Cascorbi, A. (2007). Trabajo en horas inusuales y su relación con la satisfacción laboral: Un estudio sobre los pilotos marítimos europeos. *Revista de investigación laboral*, 28, 714-734.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación – Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Ed. San Marcos.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos.
- Crisanto, N. (2022). *Trabajo remoto y Satisfacción del personal administrativo de una UGEL de la región Piura, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú].
- Decreto de Urgencia N° 026-2020 Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID)-19 en el territorio nacional. (15 de marzo,2020)
- Ekpanyaskul, C., & Padungtod, C. (2021). Problemas de salud ocupacional en el estilo de vida entre los trabajadores novatos que trabajan desde casa en medio de COVID-19. *Seguridad y salud en el trabajo*, 12(3), 384-389.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Gonzales, K. (2021). *El trabajo remoto y la satisfacción laboral en la gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2021* [Tesis de Pre-grado, Universidad César Vallejo. Lima, Perú].
- González, H. (2020). *La satisfacción laboral y la rotación: modelo de intervención*

- basado en el diseño del trabajo* [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Jalisco, México].
- Halpern, D., & Castro, C. (2020). *Manual de trabajo remoto: ¿Cómo trabajar a distancia manteniendo la cercanía?* Santiago, Chile: Tren Digital.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Jackson, P., & Van Der Wielen, J. M. M. (1998). *Teletrabajo: Perspectivas internacionales. De la telecomunidad a la organización virtual*. Routledge
- Kaushal, R. (2021). *COVID-19 y Trabajo Remoto: Experiencias de trabajadores en Nueva Zelanda*. Universidad Tecnológica. Auckland.
- Kelly, G. G., & Locke, K. (1999). *La vida del teletrabajo: Gestión de problemas de trabajo, hogar y tecnología. Publicación de grupos de ideas*. <https://es.bok.lat/book/998648/b8cd83>.
- Kocot, D., Maciaszczyk, M., Kocot, M., Kwasek, A., & Depta, A. (2021). Aspectos multidimensionales que afectan el nivel de satisfacción de los empleados con trabajo remoto. *Revista Europea de Estudios de Investigación*, 24(3B), 576-591.
- Mayorga, LA. (2022). *Manual de Metodología de la Investigación*. Cusco: Yachay.
- Mejía y Amaya (2011). *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011* [Tesis de Maestría, Universidad del Salvador. El Salvador].
- Molina, J., Silva, M. y Gallego, J. (2021). *Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en servidores públicos de Corantioquia bajo modalidad de Trabajo Remoto en tiempos de pandemia por Covid-19* [Tesis de Pre-grado, Universidad ECCI, Bogotá D.C., Colombia].

- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Trabajar desde casa: Características y resultados del teletrabajo. *Revista Internacional de mano de obra*, 40(1), 87-101.
- Nilles, Jack (1988). Reducción de tráfico por teletrabajo: Una revisión de estado y bibliografía seleccionada. *Investigación de transporte A*. 22 (4), (pp.301-317).
- Organización Internacional del Trabajo. (2020b). Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19. OIT.
- Oviedo, H. y Campo. A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de psiquiatría*. (online). 34 (4), 572-580.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora CARTOLAN EIRL.
- Panaspaico, J. (2022). *Trabajo remoto y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Lima, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú].
- Paredes, E. (2020). Educación, familia y teletrabajo. Asociación de Estudiantes de la Universidad Andina Simón Bolívar. Quito. Ecuador.
- Pretel, J. (2018). *Políticas de dirección y eficacia de la gestión de la empresa prestadora de servicios de saneamiento pública de accionariado municipal de Chincha-Ica, período 2017 – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Ica].
- Reyes, S. (2022). *Satisfacción laboral en teletrabajadores de la agencia de Promoción Económica ConQuito, período junio 2021 – mayo 2022* [Tesis de Pre-grado, Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador].

- Rodríguez, E. (2022). *Trabajo remoto y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Lima, Perú].
- Romero, V., Palacios, J., García, S., Coayla, E., Campos, R., & Salazar, C. (2020). Distanciamiento social y aprendizaje remoto. *Cátedra Villarreal*, 8(1), 0–3.
- Ruiz Bolívar, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela: Fedupel.
- Sánchez, G., Montenegro, A y Medina P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *Publisher CEIT*. 4(5), 91-107.
- Shipside, S. (2002). *Trabajo flexible y virtual*. EE.UU, Capstone Publishing.
- Soroui, S. (agosto de 2020). Comprender los impulsores y las implicaciones del trabajo remoto desde la perspectiva local: un estudio exploratorio de la dinámica de des / reembección. *Tecnología en la sociedad*. doi: <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101328>
- Suárez, L. (2020). *Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú].
- Thorner, V. (2020). Desde la distancia: una guía práctica para el liderazgo remoto. Obtenido de <https://valentinathoerner.com/from-a-distance-book-remoteleadership/>
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*. 12(41) 203-226.
- Varas, I. (2019). *Apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en teletrabajadores trabajo fin de máster gestión y desarrollo en personas y equipos en las organizaciones* [Tesis de Maestría, Universidad de Barcelona. España].

Vidaure, K., Vílchez, K. (2022). *Nivel de satisfacción ante la coyuntura actual (COVID-19) de los colaboradores en la Empresa Doc Me Sabe S.R.L* [Tesis de Pre-grado, Universidad Tecnológica del Perú. Chiclayo, Perú].

## Anexos

### → Correlaciones no paramétricas

[ConjuntoDatos0]

Correlaciones			Trabajo remoto	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=Prestación_servicios Satisfacción_laboral
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### → Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			Prestación de servicios	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Prestación de servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,205*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,205*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	100	100

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=Condiciones_ambientales Satisfacción_laboral
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

➔ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			Condiciones ambientales	Satisfcción laboral
Rho de Spearman	Condiciones ambientales	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfcción laboral	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Efec

```

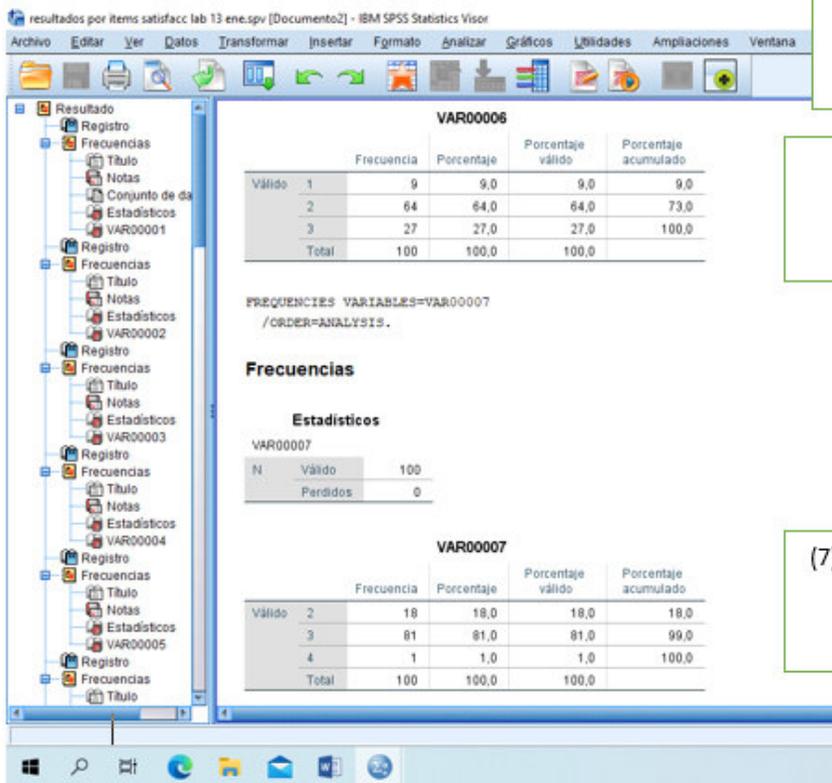
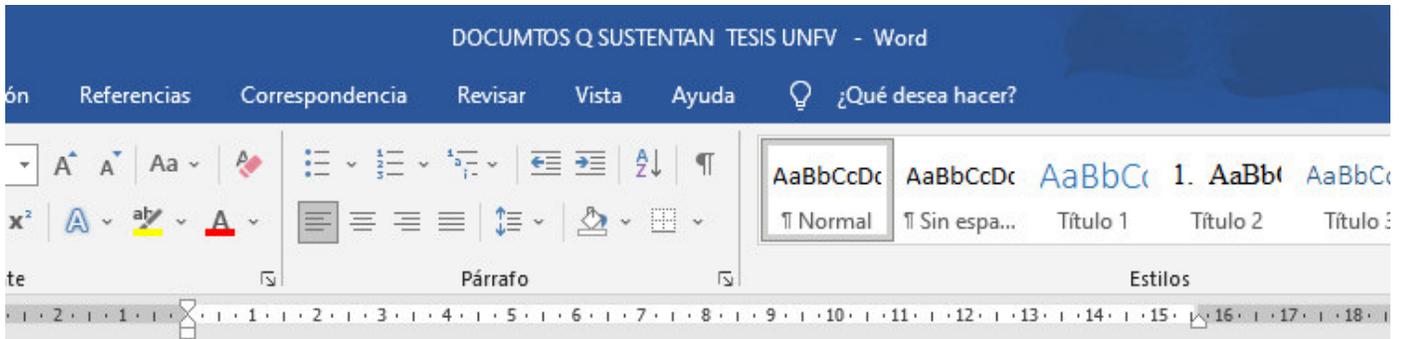
NONPAR CORR
/VARIABLES=Medios_mecanismos Satisfacción_laboral
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

➔ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			Medios y mecanismos	Satisfcción laboral
Rho de Spearman	Medios y mecanismos	Coefficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfcción laboral	Coefficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

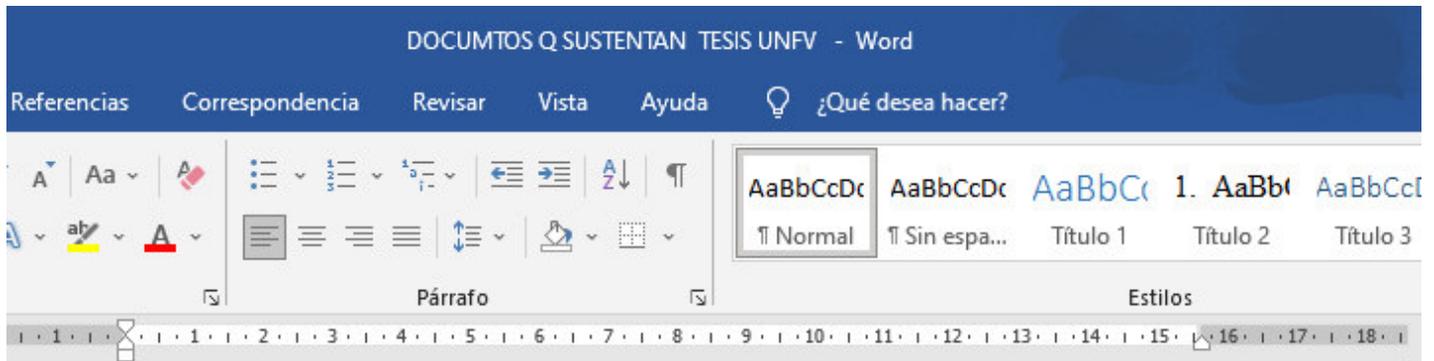
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

(6) La institución donde laboro se preocupa de mi estado de salud en forma constante

(7) La institución donde trabajo procura capacitarnos constantemente en el manejo de los tics



resultados por ítems satisfacc lab 13 ene.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
  - Frecuencias
    - Título
    - Notas
    - Conjunto de da
    - Estadísticos
    - VAR00001
  - Registro
    - Frecuencias
    - Título
    - Notas
    - Estadísticos
    - VAR00002
  - Registro
    - Frecuencias
    - Título
    - Notas
    - Estadísticos
    - VAR00003
  - Registro
    - Frecuencias
    - Título
    - Notas
    - Estadísticos
    - VAR00004
  - Registro
    - Frecuencias
    - Título
    - Notas
    - Estadísticos
    - VAR00005

**VAR00008**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	11	11,0	11,0	11,0
2	81	81,0	81,0	92,0
3	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

FRECUENCIAS VARIABLES=VAR00009  
/ORDER=ANALYSIS.

**Frecuencias**

**Estadísticos**

VAR00009

N	Válido	Perdidos
	100	0

**VAR00009**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	13	13,0	13,0	13,0
2	80	80,0	80,0	93,0
3	6	6,0	6,0	99,0
4	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

(8) La institución donde trabajo nos apoya con los desperfectos de los equipos de cómputo y otros

(9) Mi centro de trabajo nos facilita equipos de cómputo y mobiliarios para nuestro trabajo remoto

e-STAT00000  
 VAR00001  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Estadísticos  
 VAR00002  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Estadísticos  
 VAR00003  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Estadísticos  
 VAR00004  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título  
 Notas  
 Estadísticos  
 VAR00005  
 Registro  
 Frecuencias  
 Título

```

/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

Estadísticos
VAR00010
N Válido 100
Pérdidos 0

VAR00010

```

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	1	1,0	1,0	1,0
2	71	71,0	71,0	72,0
3	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

```

FRECUCIAS VARIABLES=VAR00011
/ORDER=ANALYSIS.

Frecuencias

```

(10) Tengo la percepción que las condiciones laborales y ordenamiento en mi centro de trabajo respecto al trabajo remoto es el adecuado.

Grupo ocupacional

	Funcionario
	Profesional
	Técnico
	Auxiliar

**CUESTIONARIOS: TRABAJO REMOTO/SATISFACCIÓN LABORAL**

A continuación, se presentan una serie de opiniones vinculadas al trabajo remoto que realiza. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad marcando con un aspa ("X") la respuesta que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente de acuerdo (5)    De acuerdo (4)    Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)  
 En desacuerdo (2)    Totalmente en desacuerdo (1)

CUESTIONARIO: TRABAJO REMOTO						
	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>					
1	El horario del trabajo remoto es igual al del trabajo presencial.					
2	Considera que su jefe le asigna oportuna y adecuadamente las actividades a realizar.					
3	Considera que planifica y organiza en forma autónoma su cantidad y calidad de trabajo.					
4	Los jefes demuestran un dominio técnico-profesional y conocimientos de sus funciones.					
5	El trabajo en mi oficina está bien organizado.					
	<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES SOCIO-AMBIENTALES</b>					
6	Las condiciones ambientales del lugar (iluminación, ruido, temperatura) donde trabajo son las adecuadas que facilitan mi labor remota.					
7	El mobiliario (mesa, silla, otros) que utilizo facilita mi trabajo remoto.					
8	El ambiente virtual generado para las labores remotas me resulta cómodo.					
9	La relación y comunicación que tengo con los jefes de mi oficina facilitan mi labor remota.					
10	La relación y comunicación que tengo con los familiares que habitan en mi domicilio facilitan mi labor remota.					
	<b>DIMENSIÓN: MEDIOS Y MECANISMOS</b>					
11	Considera que el equipamiento tecnológico propio es suficiente para el mejor desarrollo de sus labores remotas.					
12	He tenido problemas con la conectividad que no me permitieron desarrollar adecuadamente mis labores remotas.					
13	La institución me brinda soporte técnico para un mejor desarrollo de mis labores remotas.					
14	La institución me brinda equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo de mi labor remota.					
15	Conozco las herramientas y/o recursos tecnológicos para el desempeño de mis labores remotas.					
	<b>DIMENSIÓN: ATENCIÓN LABORAL</b>					
16	El trabajo remoto generó beneficios económicos para mi persona.					
17	Logré armonizar los tiempos de trabajo remoto con los tiempos familiares y personales.					
18	La institución donde laboro, frecuentemente se interesó en mi salud durante mi trabajo remoto.					
19	La institución donde laboro me capacitó continuamente para realizar una aceptable labor remota.					
20	Las condiciones laborales que se implementaron en mi institución se cumplieron.					

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL					
PREGUNTAS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CONDICIONES FÍSICAS-AMBIENTALES Y MATERIALES					
1	El espacio físico que dispongo es el adecuado para mi trabajo remoto.				
2	Las condiciones ambientales (iluminación, ventilación, temperatura, ruido) del lugar donde realizo mi trabajo remoto es el adecuado.				
3	El mobiliario que utilizo es el adecuado para mi trabajo remoto.				
4	Los equipos de cómputo y conectividad empleados en realizar el trabajo remoto facilitan mi labor.				
5	Cuento con los archivos y otros necesarios para realizar adecuadamente mi trabajo remoto.				
DIMENSIÓN: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS					
6	La institución donde laboro se preocupa de mi estado de salud en forma constante.				
7	La institución donde trabajo procura capacitarnos constantemente en el manejo de las tics.				
8	La institución donde trabajo nos apoya con los desperfectos de los equipos de cómputo y otros.				
9	Mi centro de trabajo nos facilita equipos de cómputo y mobiliarios para nuestro trabajo remoto.				
10	Tengo la percepción que las condiciones laborales y ordenamiento en mi centro de trabajo respecto al trabajo remoto es el adecuado.				
DIMENSIÓN: RELACIONES SOCIALES					
11	Tengo buenas relaciones con mis jefes y compañeros de trabajo				
12	Tengo buenas relaciones con los familiares que viven en mi casa como consecuencia del trabajo remoto.				
13	Trabajando desde la casa siento que me interrelaciono adecuadamente con mis compañeros.				
14	Siento que he logrado equilibrar positivamente mi vida personal y familiar con los tiempos de trabajo remoto.				
15	Siento que el trabajo virtual tiene un ambiente más satisfactorio que el del trabajo presencial.				
DIMENSIÓN: PRODUCCIÓN LABORAL					
16	Me encuentro satisfecho con mi desempeño laboral y profesional en el trabajo remoto.				
17	Se reconoce y estimula la labor que realiza el personal en beneficio de la institución.				
18	El trabajo que desempeña le permite desarrollar nuevas habilidades y competencias profesionales.				
19	El ritmo laboral a nivel organizacional permite obtener los objetivos planteados por la jefatura.				
20	Me siento satisfecho frente a la retroalimentación que recibo de mi superior.				