

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Teletrabajo: Un análisis de la satisfacción y compromiso
laboral en las personas**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración
y Negocios Internacionales

Autor:

Karina Herrera Huillca
Yovana Quispe Cuellar

Asesor:

Mtro. Alcides Alberto Flores Sáenz

Lima, diciembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Alcides Alberto Flores Sáenz, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Teletrabajo: Un análisis de la satisfacción y compromiso laboral en las personas**” constituye la memoria que presenta los Bachiller(es) Karina Herrera Huillca y Yovana Quispe Cuellar, para obtener el título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 2 días del mes de diciembre del año 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alcides Flores Sáenz', with a long horizontal stroke at the end.

Mtro. Alcides Alberto Flores Sáenz

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 09 días del mes de noviembre del año 2021 siendo las 11:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Lizardo Vásquez Villanueva el secretario: Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoce y como miembro: Mg. Julio Gerson Rengifo Mansilla y el asesor Mtro. Alcides Alberto Flores Saenz, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: “Teletrabajo: Un análisis de la satisfacción y compromiso laboral en las personas” de los Bachilleres:

1. Karina Herrera Huilca
2. Yovana Quispe Cuellar

Conducente a la obtención del Título profesional De Licenciado en Administración y Negocios Internacionales,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Karina Herrera Huilca

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Yovana Quispe Cuellar

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente


Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Teletrabajo: Un análisis de la satisfacción y compromiso laboral en las personas.

Teleworking: an analysis of job satisfaction and commitment of people.

¹, Karina Herrera Huilca², Yovana Quispe Cuellar²

1 Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Peruana Unión. Carretera Central km 19.5 Lurigancho, Lima, 15464, Perú

Resumen

El objetivo de esta investigación fue definir la relación que existe entre la satisfacción con el compromiso laboral de personas en condición de teletrabajo. Para este estudio se ha utilizado datos correspondientes resultantes de una encuesta, con una muestra no probabilística de 252 teletrabajadores de distintas organizaciones de la ciudad del Cusco. El resultado según la prueba estadística de Rho de Spearman muestra un grado de relación de 0,000 lo cual significa una correlación positiva significativa entre las variables satisfacción y compromiso laboral, siendo el entorno físico y las comodidades los que tuvieron mayores niveles de asociatividad con el compromiso laboral. En base al resultado se llega a una conclusión que si se incrementa la satisfacción laboral también incrementa el compromiso laboral.

Código JEL: I31, J24, L26.

Palabras clave: teletrabajo, satisfacción, compromiso laboral.

✉ Autor para correspondencia

Correo electrónico karinaherrera@upeu.edu.pe, yovanaquispe@upeu.edu.pe (Herrera - Quispe). 1

Abstract

The objective of this research was to define the relationship between satisfaction with the work commitment of people in teleworking conditions. For this study,

corresponding data resulting from a survey has been used, with a non-probabilistic sample of 252 teleworkers from different organizations in the city of Cusco. The result according to Spearman's Rho statistical test shows a degree of relationship of 0.000, which means a significant positive correlation between the variables satisfaction and work commitment, being the physical environment and comforts those that had the highest levels of associativity with work commitment. Based on the result, a conclusion is reached that if job satisfaction increases, job commitment also increases.

JEL code: I31, J24, L26

Keywords: SMEs, subjective well-being, job satisfaction.

Introducción

La satisfacción y el compromiso laboral en teletrabajadores es muy importante en las organizaciones, por cuanto se pueden tamizar la capacidad para desempeñarse laboralmente, de tal forma que sean bien recompensados en distintos segmentos, nuestro objetivo es definir la relación existente entre la satisfacción y compromiso laboral en teletrabajadores de la Ciudad del Cusco.

Dar énfasis a que los empresarios den importancia al estudio de estos factores en sus entornos organizacionales para optimizar altamente recursos destinados al desarrollo de esta, ya que solo algunas organizaciones ofrecen nuevas tecnologías quienes brindan las herramientas necesarias para que sus colaboradores se sientan complacidos realizando su trabajo desde su hogar y se desarrollen eficientemente en su área correspondiente.

Los resultados de este estudio se realizaron a personas en condiciones de teletrabajo para que las organizaciones realicen mejoras, así mismo se podrán tomar como referencia para otros trabajos o estudios como apoyo a los colaboradores de distintas áreas a reconocer que el compromiso laboral de cualquier colaborador es esencial para lograr el triunfo en cualquier organización.

Antecedentes teóricos

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es parte de la gestión de los recursos humanos ambos tienen en común el factor humano, en el presente se define al hombre como escalón base

para el desarrollo, por lo que el logro de su satisfacción se enlaza directamente con la obtención de los objetivos organizacionales (Jessica Leonela Mora Romero & Zoila Mirella Mariscal Rosado, 2019).

Existen otras circunstancias que no forman parte de la globalización del trabajo, que inciden en la satisfacción del colaborador, a saber: edad, salud, antigüedad, estabilidad emocional, estatus socioeconómico, actividades recreativas y tiempo libre, relaciones familiares y otras oportunidades, relaciones sociales, etc. Lo mismo se aplica aspiraciones, motivaciones personales y sus logros (Asenjo, A., & Chacón, M. y., 2012).

Se ha demostrado que la satisfacción laboral es una actitud que tiene una relación importante con muchos portentos relacionados con el trabajo, como la ausencia y el cambio de trabajo (Chiang, V., & Martín, M., 2010). La satisfacción laboral del colaborador se define como el resultado de comportamientos que tiene un colaborador hacia su empleo y la vida en general (Galindo, Partida & Blanco., 2007)

En última instancia, comprender el comportamiento de las personas dentro de una organización comienza con una importante contribución psicológica al comportamiento en el lugar de trabajo ya que conlleva a lograr los objetivos con una buena administración de satisfacción y comportamientos laborales (Robbins. S., 2004).

Compromiso laboral

El compromiso laboral es la fuerza centrada cuyo objetivo son las metas organizacionales (Rubio., 2019).

El compromiso organizacional es un tema muy importante, y sus raíces están en las áreas del trabajo neto, especialmente en la gestión de recursos humanos (M. Montoya., 2014). Para, (Kruse., 2013) agrega que el compromiso te hace recomendar la organización a tus amigos, está orgulloso de la empresa y te dificulta pensar en buscar otra organización.

Es así como, los colaboradores que no forman parte de la organización se involucran en acciones de retiro, las cuales se definen como una serie de acciones que los trabajadores realizan para evitar situaciones laborales que eventualmente podrían conducir a la salida del lugar de trabajo de la organización (Colquitt, 2007).

No basta con que las personas con talento hagan la labor, sino también detenerlas durante mucho tiempo para que la organización pueda sacar provecho de sus sacrificios (Colquitt, 2007).

El compromiso laboral caracteriza la relación entre un individuo y una organización determina si permanecer o dejar la organización, descubre una falta de consenso sobre lo que significa el compromiso organizacional y el compromiso psicológico (Meyer, 1991).

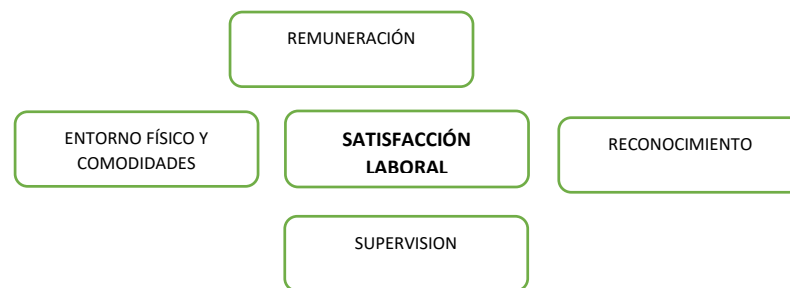


Figura 1. Variables que inciden en la satisfacción laboral

Fuente: (K. Herrera & Y. Quispe.)



Figura 2. Variables que inciden en el compromiso laboral.

Fuente: (K. Herrera & Y. Quispe.)

Datos

Datos

El cuestionario empleado para medir la satisfacción laboral es la completitud del cuestionario utilizado por (Mohammed G. Dingeta, 2013) para este objetivo, originalmente fue desarrollado y validado por (Al-Rubaish, A. M., 2010). Ajustado por la herramienta original. Consta de nueve aspectos: sensibilización, recompensas, oportunidades de progreso y desarrollo, relación con los compañeros, supervisión, entorno físico y comodidad, autonomía, el trabajo y la carga de trabajo con un total de 27 indicadores, divididos en las 9 dimensiones. La validez de su forma, contenido y estructura fue evaluada por 3 expertos. Se evaluó la confiabilidad mediante el factor alfa de Cronbach, el cual menciona que el instrumento es confiable (Arturo Barraza Macias., 2008). Para medir el compromiso laboral, se adecuará al cuestionario utilizado por (Mohammed G. Dingeta, 2013) y está fundado en la escala de comportamiento laboral de Meyer y Allen (Meyer, 1991). Esta incluye 4 dimensiones: responsabilidad, compromiso afectivo, de continuidad y lealtad. Se divide en 11 indicadores distribuidos en 4 dimensiones. La validez de su forma, contenido y estructura será evaluada por versados. La confiabilidad se evaluará mediante el factor alfa de Cronbach, este menciona que el instrumento es confiable (Arturo Barraza Macias., 2008). Las respuestas serán calificadas en la escala Likert en ambos instrumentos.

Este estudio tomó 4 dimensiones en satisfacción laboral y 4 dimensiones en compromiso laboral.

Metodología e Hipótesis

Metodología

El diseño metodológico que se usó en este trabajo es no experimental tipo transversal ya que se recolectaron datos sin intervenir en su medio para poder luego ser estudiados, Para (Hernández Sampieri, 2005), el diseño no experimental se segmenta tomando en cuenta el tiempo que dura al recolectar los datos, estos son: diseño Transversal, donde se obtienen datos en un momento y tiempo dado, su propósito de describir la relación que existe entre satisfacción y compromiso laboral.

Según las calificaciones en escala Likert, este procedimiento se acompaña para cada dimensión de Satisfacción y compromiso laboral. Mientras tanto, se generaron tablas

de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos con la ayuda de hojas de cálculo de computadora de Microsoft Excel y el software estadístico SPSS versión 25 para especificar las variables en consideración.

Hipótesis

Hipótesis general:

HG. Existe relación entre la satisfacción y el compromiso laboral en los teletrabajadores.

Hipótesis específicas:

H1. La medida que Existe en la relación entre entorno físico, comodidades y el compromiso laboral en los teletrabajadores es determinante en su interacción.

H2. Existe una relación significativa entre los pagos que perciben los teletrabajadores y el compromiso laboral de los mismos.

H3. Se tiene una relación estrecha entre los reconocimientos y el compromiso laboral en los teletrabajadores.

H4. La conexión entre la supervisión y el compromiso laboral en los teletrabajadores. Está estrechamente ligada.

Resultados

Inicialmente se analizó la confiabilidad del instrumento utilizando el coeficiente de Alpha Cronbach $\alpha=961$ valor positivo cercano a 1 lo que muestra, inicialmente, la alta medida en la que los factores determinantes para cada variable y sus dimensiones están presentes en todos los ítems de la encuesta. Luego se analizaron tablas de frecuencias de ambas variables y sus dimensiones.

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción laboral

		Recuento	%
Entornos Físicos	Nivel Bajo	74	29,20%
	Nivel Moderado	105	41,50%
	Nivel Alto	74	29,20%
Pagos	Nivel Bajo	27	10,70%
	Nivel Moderado	161	63,60%
	Nivel Alto	65	25,70%
Reconocimiento	Nivel Bajo	18	7,10%
	Nivel Moderado	235	92,90%
	Nivel Alto	0	0,00%
Supervisión	Nivel Bajo	15	5,90%
	Nivel Moderado	238	94,10%
	Nivel Alto	0	0,00%
Satisfacción Laboral	Nivel Bajo	75	29,60%
	Nivel Moderado	103	40,70%
	Nivel Alto	75	29,60%

Fuente: Elaboración propia

La tabla muestra una tendencia a los valores moderado y alto, destacando la dimensión reconocimiento y supervisión que en el nivel de percepción moderado muestran 92.90% y 94.10% de frecuencias respectivamente.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable Compromiso laboral

		Recuento	%
Responsabilidad	Nivel Bajo	72	28,60%
	Nivel Moderado	107	42,50%
	Nivel Alto	73	29,00%
Compromiso Afectivo	Nivel Bajo	66	26,10%
	Moderado	187	73,90%
	Nivel Alto	0	0,00%
Continuidad	Nivel Bajo	68	26,90%
	Moderado	185	73,10%
	Nivel Alto	0	0,00%
Lealtad	Nivel Bajo	75	29,60%
	Moderado	178	70,40%
	Nivel Alto	0	0,00%
Compromiso Laboral	Nivel Bajo	71	28,20%
	Moderado	111	44,00%
	Nivel Alto	70	27,80%

Fuente: Elaboración propia

En el caso de la variable 2 Compromiso laboral se observa la misma tendencia al valore moderado y una respuesta negativa a las dimensiones compromiso afectivo, continuidad y lealtad con ningún recuento en percepciones altas de los teletrabajadores.

Se observó el coeficiente de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para analizar la distribución de los datos.

Tabla 3

Prueba de normalidad de variable satisfacción laboral

Kolmogórov-Smirnov		
Estadístico	gl	Sig.

Entorno físico y comodidades.	,148	252	,000
Pagos	,223	252	,000
Reconocimientos	,203	252	,000
Supervisión	,163	252	,000
Satisfacción Laboral	,149	252	,000

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Prueba de normalidad de la variable Compromiso laboral

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad	,146	252	,000
Compromiso afectivo	,178	252	,000
Continuidad	,199	252	,000
Lealtad	,222	252	,000
Compromiso Laboral	,137	252	,000

Fuente: elaboración propia

Los resultados de sig.<0.05 muestran distribuciones no normales, característica que los excluye de un análisis paramétrico. Se consideró los valores Likert de la encuesta como ordinales por lo que se decidió por el coeficiente de correlación de Spearman.

En la siguiente tabla se puede comprobar el nivel de asociación de las dos variables.

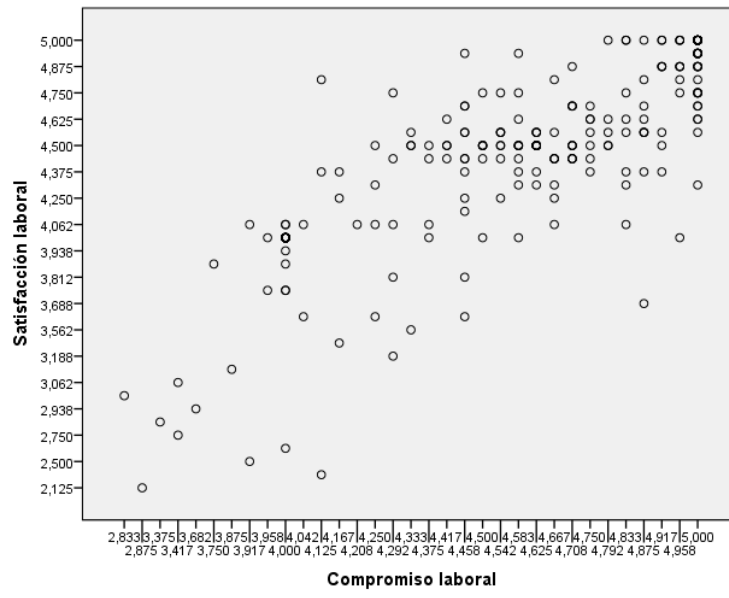
Tabla 5

Coeficiente de Spearman de las 2 variables

Compromiso laboral		
	Coeficiente de correlación	,841**
Satisfacción Laboral.	Sig. (bilateral)	,000
	N	252

Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran una correlación positiva significativa considerable entre las variables. (Hernández Sampieri, 2014) en el siguiente diagrama se puede ver el alto grado de asociación entre las variables.



gura 1 Diagrama de dispersión Compromiso laboral - Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico de dispersión se puede comprobar la relación directa de las variables. La mayor concentración de datos está a partir del nivel de satisfacción 4 “muy satisfechos” Las dimensiones de la satisfacción laboral también muestran valores altos de correlación en la siguiente tabla se ven los resultados de la prueba rho de Spearman.

Tabla 6

Rho de Spearman de las dimensiones de la satisfacción laboral con el compromiso laboral

Dimensiones	Rho de Spearman	Sig.	Compromiso laboral
Entorno físico y comodidades	0.771	0.00	
Remuneración	0.759	0.00	
Reconocimientos	0.779	0.00	
Supervisión	0.803	0.00	

Fuente: Elaboración propia

Cabe resaltar que el coeficiente rho de la dimensión pagos es el que presenta menor valor entre todas las dimensiones. Fuera de lo normalmente esperado las personas que participaron en la presente investigación no prioriza el factor económico para comprometerse con su empresa.

Conclusiones

En base al resultado se llega a una conclusión que si se incrementa la satisfacción laboral también incrementa el compromiso laboral por ende existe relación positiva significativa entre el compromiso y la satisfacción laboral de la muestra analizada, las dimensiones reconocimiento; entorno físico y comodidades fueron los que mostraron mayores niveles de asociatividad con el compromiso laboral. Los resultados de la dimensión pagos no muestran mucha diferencia, es el que presenta menor valor entre todas las dimensiones, se concluye que los teletrabajadores no priorizan el factor económico para comprometerse con su empresa. Así mismo en las dimensiones reconocimiento y supervisión se destacan por el nivel moderado que muestran (92,90% y 94,10% de frecuencias respectivamente).

El teletrabajo sin duda varía las perspectivas de los trabajadores con la organización, es importante mantener una relación positiva con el trabajador manteniendo un adecuado seguimiento a sus metas y logros. Por otro lado, se reafirma la importancia de adaptarse a los cambios en las organizaciones que pasaron del trabajo presencial al teletrabajo, factores como la remuneración del trabajador se ven naturalmente alterados ya que en condiciones de teletrabajo estos parecen ser más favorables para el trabajador, el empleador debe mantener una calidad de satisfacción laboral en cada empleado para continuar el desarrollo de la empresa.

Finalmente, se observaron valores altos de ambas variables de estudio en la encuesta, esto se puede explicar en parte gracias al marco legal que viene acompañando al aumento de teletrabajadores y a la sensación de seguridad por evitar la exposición a distintas variables o influencias como el covid-19 trabajando desde casa.

Referencias

- Al-Rubaish, A. M. (2010). *Professionalism today*. doi: 10.4236/jssm.2011.4202.
- Arturo Barraza Macias. (2008). LA CONSULTA A EXPERTOS COMO ESTRATEGIA PARA LA EL CONTENIDO. Obtenido de BARRAZA MACÍAS, ARTURO (2008). El estrés académico en alumnos de maestría y sus variables moduladoras: un diseño de diferencia de grupos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 26 (2). *Avances en Psicología latinoamericana.*, 7, 5-14.
- Asenjo, A., & Chacón, M. y. (2012). *Cualificación y satisfacción laboral: Un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente*. Docencia creativa. obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5386359>.
- Chiang, V., & Martín, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. obtenido de: Chiang Vega, María Margarita, y Salazar Botello, C. Mauricio, y Martín Rodrigo, María José, y Nuñez Partido, Antonio (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral. Una*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Colquitt, J. L. (2007). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. obtenido de: <https://www.mheducation.com/highered/product/organizational-behavior-improving-performance-commitment-workplace-colquitt-lepine/M9781259927669.html>. Ed Mc Graw Hill.
- Galindo, Partida & Blanco. (2007). La satisfacción del empleado en organizaciones de servicios públicos federales: Caso de estudio CFE en Nuevo León. DOI: 10.29105 / rinn10.20-2.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- Jessica Leonela Mora Romero & Zoila Mirella Mariscal Rosado. (2019). *CORRELACIÓN ENTRE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>. Dilemas Contemporáneos: Educación política y Valores.
- K. Herrera & Y. Quispe. (s.f.). *Elaboración Propia*.
- Kruse., K. (2013). How do you measure engagement. Obtenido de: <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-you-measure-engagement/?sh=3c6a37de4014>. *Revista Forbes*.
- M. Montoya. (2014). *Validación de la escala organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de Contac Center*. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/10757/581494>.
- Meyer, J. &. (1991). A three-component conceptualization of organizational. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z). *Human Resources Management Review.*, 61 - 89.
- Mohammed G. Dingeta. (2013). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Teacher Educators: The Case of Arbaminch College of Teacher Education (AMCTE). obtenido de: <http://213.55.95.56/bitstream/handle/123456789/9506/Mohammed%20Gezmu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. *Adis Adaba*.
- Robbins. S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf. Mexico D.F.: Pearson Educación.
- Rubio. (2019). *Relación entre Gestión Humana y Compromiso Laboral en los empleados de empresas prestadoras de servicios*. DOI: <https://doi.org/10.18634/ctxj.8v.0i.981>.