



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de un centro
de atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Obregon Cabrejos, Jose Carlos (ORCID: 0000-0003-3297-9703)

ASESOR:

Mg. Cardenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mis padres por el apoyo de seguir adelante y a mi novia e hija por el apoyo incansable para conseguir culminar con éxito mi tesis.

José Obregón

Agradecimiento:

A Dios por permitirme culminar con éxito mi tesis y al doctor Daniel Armando Cardenas Canales, por apoyarme con su experiencia en el desarrollo de la misma.

José Obregón

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Gráficos y Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA:.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variable y Operacionalización de las variables:.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	59

Índice de Tablas

Tabla 1: Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach	23
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad: Variable Teletrabajo	23
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad: Variable Satisfacción Laboral.....	24
Tabla 4: Datos Agrupados de la Variable 1 "Teletrabajo"	24
Tabla 5: Datos Agrupados de la Variable 2 "Satisfacción Laboral"	25
Tabla 6: Datos Agrupados de la dimensión 1 "Productividad" de la Variable 1 "Teletrabajo"	26
Tabla 7: Datos Agrupados de la dimensión 2 "Tecnológica" de la Variable 1 "Teletrabajo"	27
Tabla 8: Datos Agrupados de la dimensión 3 "Organizacional" de la Variable 1 "Teletrabajo"	27
Tabla 9: Datos Agrupados de la dimensión 4 "Gestión" de la Variable 1 "Teletrabajo"	28
Tabla 10: Tabla cruzada de la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"	29
Tabla 11: Tabla Cruzada de la Dimensión 1 "Productividad" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"	31
Tabla 12: Tabla Cruzada de la Dimensión 2 "Tecnológica" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"	32
Tabla 13: Tabla Cruzada de la Dimensión 3 "Organizacional" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"	33
Tabla 14: Tabla Cruzada de la Dimensión 4 "Gestión" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral".....	35
Tabla 15: Niveles de Correlación de Spearman (Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman)	36
Tabla 16: Pruebas de normalidad - Shapiro-Wilk	37
Tabla 17: Prueba de correlación entre la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"	38

Tabla 18: Prueba de correlación entre la Dimensión1 “Productividad” de la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"	39
Tabla 19: Prueba de correlación entre la Dimensión2 “Tecnológica” de la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"	40
Tabla 20: Prueba de correlación entre la Dimensión3 “Organizacional” de la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"	41
Tabla 21: Prueba de correlación entre la Dimensión4 “Gestión” de la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"	41

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1: Diseño de Investigación	17
Figura 2: Variable 1 Teletrabajo	24
Figura 3: Variable 2: Satisfacción Laboral.....	25
Figura 4: Datos Agrupados de la dimensión 1 “Productividad” de la Variable 1 “Teletrabajo”	26
Figura 5: Datos Agrupados de la dimensión 2 “Tecnológica” de la Variable 1 “Teletrabajo”	27
Figura 6: Datos Agrupados de la dimensión 3 “Organizacional” de la Variable 1 “Teletrabajo”	28
Figura 7: Datos Agrupados de la dimensión 4 “Gestión” de la Variable 1 “Teletrabajo”	29
Figura 8: Tabla cruzada de la variable 1 “Teletrabajo” y la variable 2 “Satisfacción Laboral”	30
Figura 9: Tabla Cruzada de la Dimensión 1 "Productividad" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"	31
Figura 10: Tabla Cruzada de la Dimensión 2 "Tecnológica" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"	32
Figura 11: Tabla Cruzada de la Dimensión 3 "Organizacional" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"	34
Figura 12: Tabla Cruzada de la Dimensión 4 "Gestión" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral".....	35

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. La investigación es de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transeccional o transversal. Participaron 39 colaboradores pertenecientes a un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, el muestreo que se utilizará pertenece al tipo censal, en el que participó toda la población. Se utilizó dos cuestionarios para la medición de las variables: “Cuestionario para determinar el nivel de satisfacción laboral” y “Cuestionario para determinar el nivel de teletrabajo”. El procedimiento estadístico se realizó mediante el cálculo de coeficiente de correlación de Spearman, con la cual se ha logrado determinar que existe una correlación estadísticamente significativa entre los puntajes de teletrabajo y la satisfacción laboral, esto debido a que el p-valor es menor del 0,005, asimismo se evidencia una correlación positiva moderada (0,546). Se concluye que a mayor nivel de teletrabajo se generará una mayor satisfacción laboral.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, teletrabajo, colaboradores, sector público

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between Telework and job satisfaction of employees of a Lima Attention Center of the National Pension System, 2021. The research is of an applied type and of a descriptive correlational level with a non-experimental design of cut transectional or transversal. 39 collaborators from a Lima Attention Center of the National Pension System participated, the sample that will be used belongs to the census type, in which the entire population participated. Two questionnaires were used to measure the variables: "Questionnaire to determine the level of job satisfaction" and "Questionnaire to determine the level of teleworking". The statistical procedure was carried out by calculating Spearman's correlation coefficient, with which it has been possible to determine that there is a statistically significant correlation between telework scores and job satisfaction, this because the p-value is less than 0.005 Likewise, a moderate positive correlation (0.546) is evidenced. It is concluded that the higher the level of teleworking, the higher the job satisfaction will be generated.

Keywords: Job satisfaction, telework, collaborators, public sector

I. INTRODUCCIÓN

En 2020, la Organización Mundial de la Salud determinó el coronavirus SARS-CoV-2, como una pandemia e insto a todos los países del mundo prestar mucha atención a esta emergencia sanitaria pública y establecer medidas de prevención y restrictivas para la primera ola (OMS, 2020). A medida que las normas de prevención y restricciones entraban en vigor, las poblaciones económicamente activas deben quedarse en casa y trabajar de forma remota. Ya sea una organización que ha participado en el trabajo a distancia, o una organización que no cuenta con sus colaboradores trabajando desde casa, lo que originó por primera vez crearse y poner a prueba en masificar el teletrabajo a nivel mundial y de nuestra historia de la humanidad.(Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

El teletrabajo es muy fácil de adaptarse a la supervisión del trabajo, incluidas las actividades laborales remuneradas cuando los trabajadores no están trabajando. Existen empresas que proveen bienes o servicios o los necesitan, donde las TIC se utilizan como herramienta fundamental. Durante el período de trabajo no se necesita utilizar ningún lugar, oficina o residencia. Contiene una amplia gama de acciones, que se pueden terminar en su totalidad o en etapas. (Martín, 2018).

La pandemia del coronavirus SARS-CoV-2, el teletrabajo ha confirmado ser una forma básica de garantizar la continuidad del trabajo. Al mismo tiempo, en circunstancias normales, su ventaja radica en eliminar el lapso de desplazamiento, permitiendo a los empleados tener más tiempo para realizar los trabajos de oficina, con el fin de coordinar mejor la vida laboral, personal y familiar. El teletrabajo permite a los empleados establecer horarios de trabajo para que todos puedan adaptarse a su propia situación y puedan trabajar libremente fuera del lugar de trabajo. Además puede lograr llevar a exhibiciones que corresponden anunciar y advertir, como la incomunicación (vivir solo) y el deterioro de la relación con sus compañeros. (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

Los problemas que trajo la pandemia del coronavirus SARS-CoV-2 en el Perú, algunas entidades tienen que efectuar el teletrabajo como una disposición para afrontar las dificultades de salud; esto es un desafío, por muchas razones, la desintegración de los residentes, señales de internet Las condiciones de bajo acceso en las zonas rurales son casi nulas. En las diversas situaciones que llevaron a su implementación, la organización del trabajo remoto es el motivo del descontento del cooperador con el trabajo y el nivel de desempeño muy por debajo del objetivo y las expectativas de la organización. En diversos semblantes, como las destrezas digitales de los colaboradores y las destrezas de mandato virtual de las instituciones, las organizaciones y los colaboradores las consideran licencias.

En base a esta pregunta, se plantea la subsiguiente interrogación: ¿Cuál es la relación entre Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021?

La investigación sobre el teletrabajo ha demostrado que los empleados remotos alargan en ocuparse más que los empleados que trabajan en entidades institucionales, en parte ya que el tiempo de viaje se sustituye por trabajos laborales y es necesario para los cambios de horario. La brecha entre la práctica laboral y el trabajo remunerado y las limitaciones de la vida personal. El teletrabajo se traducirá en períodos de trabajo más largos y una mayor obligación de trabajo nocturno, así como en horas de trabajo los fines de semana. (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2020).

Las investigaciones sobre satisfacción laboral muestran que la satisfacción laboral en los centros de trabajo en 2020 es regular, pero existe una tendencia de insatisfacción, entre los cuales los principales factores que provocan la insatisfacción de los empleados del sector público son la fuerte caída del salario de las mujeres y la expectativa de que el desarrollo personal de los hombres sea mayor. cortado, Se revisa la política laboral, se considera que la situación laboral está afectada por la pandemia del Covid-19, y por

último, la situación laboral de los trabajadores estables y precarios es porque cuando las instituciones carecen de los recursos económicos para pagar los sueldos y salarios del personal, la estabilidad está en peligro. (UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA, 2021)

El trabajo de investigación actual es razonable y la intención es crear una nueva investigación en donde se busca saber si existe una correlación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los empleados en el tiempo la pandemia del coronavirus SARS-CoV-2. Si esta nueva modalidad de trabajo puede mantener POST coronavirus SARS-CoV-2, también se manejará el servicio como una reseña para distintas entidades. Por lo que, este estudio es sensato, considerando la carencia de brindar un buen servicio, lo cual es muy significativo el atraer la curiosidad de los principales clientes de manera segura.

El objetivo general del estudio de investigación, se presentan las siguientes sugerencias: Determinar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los empleados de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Se proponen los siguientes objetivos específicos: OE1: Determinar la correlación entre la dimensión de productividad y la satisfacción laboral, OE2: Determinar la correlación entre la dimensión de relación tecnológica y la satisfacción laboral, OE3: Determinar la correlación entre las dimensiones organizacionales y la satisfacción laboral, OE4: Determinar la correlación entre la dimensión de gestión y satisfacción laboral.

La hipótesis general se considera lo subsiguiente: El teletrabajo se correlacione elocuentemente con la variable satisfacción laboral de los empleados del Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones en 2021. Como hipótesis específicas, se proponen las siguientes hipótesis: HE1: Dimensión de productividad está significativamente relacionada con la variable satisfacción laboral, HE2: Dimensión tecnológica está significativamente relacionada con la variable satisfacción laboral, HE3:

Dimensión organizacional está significativamente relacionada con la variable satisfacción laboral, HE4: La dimensión gestión está significativamente relacionada con la variable satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

(Agudo, 2014), Describió que la introducción de tecnología ha mejorado la productividad, la calidad del producto, la competitividad, los incentivos y capacidades de los empleados, así como algunos otros beneficios o ventajas de organizaciones con estructuras flexibles que permiten a los empleados optimizar una buena y completa comunicación. La conclusión que se extrae de esta manera es que en todos los desarrollos de la organización, las ventajas del teletrabajo superan a las desventajas.

(Havriluk, 2015), Los artículos publicados muestran que los países que eligen métodos de trabajo virtuales han estandarizado y mejorado los estándares relevantes en términos de riesgos laborales, salud y estabilidad. La intención de este estudio fue reconocer la experiencia y los logros de Argentina en el teletrabajo, destacando su salud y estabilidad. Por esta razón, como método, la pregunta de por qué el teletrabajo debe responderse mediante un balance de antecedentes aleatorio. Describe el teletrabajo en el planeta, determina qué es apropiado y los peligros involucrados. Asimismo, se reveló que Argentina fue el primer país de América Latina en solucionar los problemas de salud y estabilidad del teletrabajo. Por ello, en Argentina, el teletrabajo se ha convertido en una realidad en diferentes entornos como el hogar o el móvil; con estas ventajas se están materializando otras ventajas, como la unión familiar, los indicadores de productividad, la eficacia, la sostenibilidad, y lo más importante la satisfacción. Pero esta forma de trabajar requiere una cultura laboral y las personas adecuadas, además de un dominio fuerte y un excelente sistema de gestión del trabajo a distancia, así como un marco regulatorio.

(Orlando, 2015), Al estudiar la influencia del teletrabajo fijo en las consecuencias de la gestión de la empresa, adoptó métodos cuantitativos y cualitativos, detallados y explicativos, y utilizó encuestas de preguntas abiertas y cerradas como herramientas de recopilación de datos. Los estudios comparativos han demostrado que los trabajadores remotos

muestran una mayor competitividad. Esto se refleja en las diferentes señales aplicadas a este caso de estudio, que se relacionan con los distintos cambios considerados: eficiencia, productividad y absentismo. Aun así, la gestión y la calidad se han vuelto más importantes. . Se trata de la vida de los empleados. En cuanto al desempeño de la posibilidad de trabajo a precio variable, el método de trabajo virtual es diferente al modo clásico, lo que reduce los gastos operativos del lugar de trabajo, reduciendo así el coste de elaboración.

(Rojas, 2016), Efectuó una encuesta para estudiar los patrones de teletrabajo y el impacto en el desempeño sindical en las entidades privadas de telecomunicaciones. Desde 04 órdenes de magnitud para estudiar variables de trabajo remoto: leyes, tecnología, condiciones ambientales de trabajo y métodos de implementación, desde 04 órdenes de magnitud para estudiar variables de productividad: costos laborales de manufactura, coste de fabricación, competencia conjunta y la consecuencias de fabricación. El método, utilizando revisiones teóricas y legales, las resultados de la encuesta muestran que el modelo de oficina remota produce reducción de precios (32,38%), producción sindical 2,87% y poscumplimiento 3,9% más que los trabajadores del modelo clásico. Más importante aún, se recomienda que D.I.T. TELECOM considere el modo de trabajo virtual como la primera opción para mejorar su desempeño profesional.

(Sánchez, M. y García, M., 2017), El propósito de percibir el nivel de interacción de sus dos cambiadores, que son: condiciones de trabajo, satisfacción sindical y la aplicación de las dos organizaciones como modelo de estudio a la mercantilización de imprentas. Dentro del alcance de su relevamiento, tenemos: categoría de puesto, que estima la ubicación del puesto, horario de trabajo, servicios prestados, capacitación, incremento, estabilidad y limpieza, incentivos y carga de trabajo; cooperación, comunicación y trabajo entre individuos Medio ambiente y motivación. Si los resultados son favorables se logra un alto nivel de satisfacción, y si son perjudiciales se logra un bajo nivel de complacencia. Además, el autor

concluye que la motivación extrínseca es una variable de recompensa que puede satisfacer a todos los colaboradores. Uno de los componentes potenciales es también el retorno económico, es decir, los salarios que los socios deben pagar por su cumplimiento y condición sindical. El deseo de tener todas las partes, la organización-trabajador, variará de una organización a otra.

(Arce, L. y Rojas, K., 2020), En su investigación, el propósito es probar las siguientes hipótesis: a) los trabajadores remotos están más satisfechos, b) los trabajadores remotos se sienten menos estresados. También utilizó un proceso de selección de 240 trabajadores remotos y 224 trabajadores de campo. Por lo tanto, cuando existe una diferencia significativa entre la validación cruzada y los patrones de trabajo, los trabajadores remotos están más satisfechos; bajo la premisa de que el -La cara de los empleados está menos estresada Existe una diferencia significativa. Este indicador establece una alta confiabilidad (Alfa de Cronbach = 0.899), por lo que se concluye que el trabajo a distancia es la organización Opción adecuada para la satisfacción y el nivel de estrés.

En Perú, (Garcia, M., 2017), En su investigación, su objetivo es determinar el grado de interacción con sus ventas de los impulsores, que grado de satisfacción laboral llega y en que medio de clima, en una entidad de telecomunicaciones. Esta investigación es cuantitativa y relevante. Como método 178, se manejó un examen de puntuación como instrumento de recopilación de información. Para el nivel de ventas, utilizamos el catálogo de ventas de cada socio. La similitud de Spearman se utiliza para establecer la magnitud de los cambios independientes y la correlación total. En resumen, el autor cree que la correlación entre el clima y la satisfacción laboral y las variables de ventas es baja pero significativa. La atmósfera de evaluación general y la satisfacción es menor que el desempeño promedio es menor que el desempeño promedio. El autor recomienda un análisis anual de la atmósfera y la satisfacción para lograr la optimización.

(Cordova, J. y Arevalo, L., 2018), La Universidad de Chimbote en Perú realizó una encuesta. Tiene como objetivo descubrir la relación entre sus dos variables. Una encuesta cuantitativa detallada de 130 asistentes administrativos masculinos (51) y mujeres (79) de la muestra la vidaes la muestra vidas (79) de la muestra en aspectos básicos familiares, sociales y cívicos. Entre ellos, la satisfacción laboral gira en torno a la empresa, los empleados, la organización de los sindicatos y la evaluación de los sindicatos y la evaluación de los sindicatos. La interacción objet de tocionalas, es la interacción interacción objet de menis la positiva que existe en el medio de la amplitud y la interacción entre las dos. La consulta que determina que existe una interacción directa muy importante entre sus análisis se ha modificado para definir que a mayo satisfacción a la vida.

(Boada, 2019), El propósito de su investigación es examinar la interacción entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, lo que representa la estabilidad de una empresa de servicios de seguridad en la provincia de Lima. La investigación es un tipo relacionado con herramientas patentadas para investigar la satisfacción laboral y las encuestas de desempeño. Estos dos formularios sirven como muestra de colaboradores para el cargo de gerente de estabilidad. Los resultados muestran que las relaciones laborales se refieren a la relación entre las relaciones laborales, la relación entre las alianzas, la relación entre las alianzas y la relación entre los compromisos, es decir, la dimensión de la satisfacción laboral y el desempeño están más relacionados con la importancia del trabajo. Por lo que, la dimensión de satisfacción tiene la menor correlación con el desempeño es la satisfacción con los beneficios económicos. Satisfacción de los empleados y medición de diferentes puntos de satisfacción.

(Chavez, A., 2020), El propósito de su investigación es examinar los efectos positivos o negativos del teletrabajo en los empleados de la Oficina de Mejora Social de Goloretto. Se utilizó un cuestionario. La encuesta encontró que el 73% de los empleados entrevistados confirmaron que tienen suficiente soporte de TI y desafían una buena estabilidad de conexión a Internet, y el

81% confirmó que su carga laboral ha aumentado, pero el tiempo fuera de casa es ideal. El 77% de los encuestados dijo que la productividad ha mejorado. El 77% dijo que el círculo familiar ha mejorado. El 73% dijo que sus habilidades profesionales han mejorado. Los permisos de trabajo de los empleados que trabajan desde casa indican que el teletrabajo consume tiempo de viaje con familiares. Finalmente, confirmó que trabajar de forma remota puede incrementar la satisfacción laboral. Soto (2021) determinó la satisfacción y productividad del trabajo remoto en tres escuelas rurales en su investigación. Tiene 58 muestras. El cuestionario se utilizó como herramienta de recopilación. Los resultados muestran que en el modelo de trabajo a distancia existe una correlación entre la satisfacción laboral y la productividad. El 41% dijo que la satisfacción en el trabajo era alta, mientras que el 24% dijo que la satisfacción en el trabajo era baja, esto último debido a las desventajas de las áreas o espacios de oficinas remotos y la falta de capacitación para empleados y empleadores.

(Soto, 2021) En su investigación, se propuso identificar patrones de trabajo remoto y productividad y satisfacción laboral en tres escuelas rurales. Su muestra es 58. Se utilizó un cuestionario como herramienta de recolección. Los resultados muestran que coexiste un grado de correlación entre la satisfacción laboral y la productividad en el modelo de trabajo remoto. El 41% reportó alta satisfacción profesional y el 24% reportó baja satisfacción profesional, por malas situaciones, en las que se recalcaron: áreas o espacios de trabajo remotos y falta de capacitación por parte de los empleadores.

Son muchos los escritores que precisan el trabajo remoto, y uno de los escritores más reconocidos es (Citado por Varas, 2019). Que precisa "El teletrabajo consigue entenderse en ser una rutina de computadoras y telecomunicación de una manera de cambiar la ubicación del trabajo, y del participante, se usa la tecnología de una manera que reemplaza la clásica división del área y el turno laboral."

Nilles (1988) (Citado por (Suarez, 2020)), El teletrabajo: "Esta es una representación desigual de laboral desde casa utilizando la comunicación remota, basada en tecnología para sortear el desplazamiento, y estableciendo metas con los trabajadores remotos para lograr una ejecución eficaz y eficiente".

El teletrabajo es una representación de prestación de servicios, en la que una persona se desempeña como colaborador en casa o en una zona aislado de determinada manera. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPYE), 2020).

La característica del trabajo a distancia (trabajo remoto) es que depende del desempeño de la tarea, y el colaborador (llamado "trabajador a distancia") no está en la organización con la que tiene relación laboral, y utiliza computadoras, telecomunicaciones y recursos similares para llevarla a cabo. y supervisión de tareas bajo el control de la rotación. Son los componentes que ayudan a clasificar las condiciones de subordinación de esta forma de trabajo: requisitos físicos y métodos informáticos proporcionados por el contratista, subordinación técnica y control de resultados, etc. (D. S. No 017-2015-TR, 2015).

Hay dos componentes de la relación entre el teletrabajo, el trabajo oficial y los sistemas de información, que rara vez se ven en grupos con salarios insuficientes y bajos niveles de educación. (Toschi, 2020).

Por encima de la definición, el trabajo a distancia puede entenderse por sus características: (1) Comportamiento laboral realizado fuera de la institución en todas sus etapas. (2) Utilice la tecnología para ayudar a los colaboradores a conectarse sin tener que alcanzar sus objetivos en un entorno físico definido. (3) A diferencia del paradigma organizacional típico, repensar los métodos de comunicación interna de la organización ha creado un nuevo mecanismo de verificación y seguimiento del trabajo. (Comunicaciones, MTIC, 2013).

El trabajo a distancia se cataloga en: Independiente: autónomos que utilizan compendios informáticos para completar el trabajo de forma virtual. Complemento: Colaboradores con contrato de trabajo, utilizan elementos informáticos para trabajar unos días a la semana de forma virtual. Portátil: Colaboradores que utilizan teléfonos móviles o portátiles para trabajar. A menudo se retiran de la organización en el curso de su trabajo. (Domínguez, J., 2020).

El teletrabajo aporta ventajas a la organización, los empleados y el sitio o el entorno. Sin embargo, estas ventajas son igualmente opuestas a las deficiencias o problemas de la empresa y los trabajadores. (ANEXO N° 10).

En Perú, el derecho al trabajo es un derecho humano que todo país debe promover y garantizar. El artículo 22 de la Constitución Política del Perú establece: "Artículo 22: El trabajo es una obligación y un derecho. Es la base del bienestar social y un medio de realización personal". En materia laboral, el artículo 23 de la Constitución Política también estipula: Las condiciones para que el Estado promueva el crecimiento social y económico, especialmente a través de políticas que promuevan el trabajo útil y la enseñanza para el trabajo. El Estado peruano, consciente de sus responsabilidades laborales y socioeconómicas para fomentar la creación de empleos, ha promulgado una ley de teletrabajo. (Valencia, A., 2017).

Factores que contribuyen al éxito del teletrabajo:

Costumbres institucionales: El trabajo remoto del jefe alienta a sus colaboradores en términos de competencia ambiental, transparencia, realización de investigaciones y primicia. (Agudo, 2014).

Originado como un soporte de ayuda para los directores y sus empleados, promoviendo la ética, metas y dominio de la organización. (Agudo, 2014).

Procedimientos administrativos y normativas: Implemente procedimientos administrativos de comercio y mecanismos de trabajo, que permita a trabajadores remotos clasificar trabajos, controlar vencimientos, horarios y mandato del tiempo. (Agudo, 2014).

Competencia del personal: Organizar e implementar la capacitación significa expandir la competencia para obtener una mejor competencia. Además, las habilidades profesionales y académicas de los empleados permitirán que estas habilidades se produzcan en las instituciones más importantes, y el comprensión y el know-how de la información en constante cambio también son indispensables. (Agudo, 2014).

Los beneficios: compañerismo con gerentes, socios, vendedores y compradores, comprensión de los compradores y mayor calidad de interacción. Steimberg, (2008) (Citado por (Agudo, 2014)).

El presente estudio se consideró a (Boell, S.; Cecez-Kecmanovic, D. y Campbell, J., 2014), quienes determinaron 08 dimensiones del teletrabajo. Por lo que, para el propósito del presente estudio, se manejarán 04 dimensiones: tecnológica, organizacional, gestión y producción.

Dimensión social: Contribuye en la mejora de la sostenibilidad al minimizar las emanaciones de carbono, reducir la supeditación de la importación de hidrocarburos y reducir la inversión en el sector transporte. Y ayudar a aumentar el empleo y generar puesto de empleo a las mujeres en las en las regiones alejados de la ciudad, obteniendo desarrollo.

Dimensión tecnológica: El requerir una infraestructura y conocimientos tecnológicos específicos. Además de contar con un soporte técnico y de seguridad informática para el acceso de la información de la empresa dentro o fuera de ella.

Dimensión organizacional: Contribuye en el crecimiento de la organización, brinda a sus colaboradores acceso a información a la mano, reducción de costos de alquileres y equipos, además contribuye a que la organización demuestre a sus trabajadores el compromiso hacia ellos. Genera un mejor clima laboral en la organización.

Dimensión de gestión: Viendo del punto de vista de gestión, se necesitan mecanismos de evaluación y de retroalimentación en el desempeño de los colaboradores. El establecimiento de metas y no de supervisión.

Dimensión de colaboración: Está relacionado con el reto de apoyo al compañero y trabajar en equipo. La falta de interacción física hace también de que entre los trabajadores reduzca la confianza, ya que puede ser excusa de hacer otras cosas y tomarnos más tiempo libre que estar trabajando.

Dimensión de productividad: Viendo desde la perspectiva personal del colaborador, coexiste una mejor productividad en esta modalidad de trabajo, ya que ahorran tiempo en el viaje de ida y retorno de la oficina, organizan su tiempo e implementa su forma de trabajo.

Dimensión del empleado: Los teletrabajadores pueden verse menos afectados por la presión laboral y los requisitos de etiqueta. Sin embargo, con el tiempo, esto reducirá la identificación de los trabajadores remotos con su organización.

Dimensión de la vida: Nos permite tener una libertad más amplia donde el empleado reside o vive. Permite bajar el estrés y la participación cuando suframos alguna enfermedad leve. Además, ayuda a mejorar en el compromiso del trabajo y los quehaceres de la casa, combinando nuestra vida con el trabajo.

(Pages, D, 2020) citando a Boada y Tous (1993) Indica que la satisfacción laboral se basa en la calidad de vida laboral, permitiendo tener una

interacción positiva con sus compañeros, preestableciendo la equidad organizacional y generando competitividad en el trabajo.

Robbins y Coulter (1996) (Citado por (Canton, I. y Tellez, S., 2016)). La Satisfacción laboral es la actitud del empleado hacia su trabajo, ya que al contar con un empleado con un grado de satisfacción alto hacia su puesto, tendrá actitudes positivas, caso contrario actitudes negativas.

Para Spector (2002) (Citado por (Pages, D, 2020)) Esta personalidad expresa la evaluación general del trabajo del individuo y muestra su satisfacción con el trabajo y la organización.

La relación entre elementos profesionales que suelen estar relacionados con la satisfacción laboral de los colaboradores. Uno de los principales efectos de la relación de derivación es que la satisfacción puede estar sujeta al conocimiento que evalúa principalmente la experiencia laboral del colaborador. Por lo tanto, un alto grado de insatisfacción puede indicarle al jefe que la vida es difícil: limitada por la fábrica, el sistema salarial de la organización y el rol del colaborador en la organización, solo se pueden tomar ciertas decisiones. (Hellriegel, D. y Slocum, J., 2004).

Hay tres razones por las que la satisfacción en el trabajo es importante porque: (1) Existe evidencia de que los empleados insatisfechos no consiguen trabajo con más frecuencia y tienden a renunciar con más frecuencia, lo que indica que los empleados satisfechos están saludables y existen más tiempo. (2) Se refleja en la existencia personal de los empleados. (3) En lo sindical se refleja en todo tipo de trabajo teniendo un bienestar óptimo, un buen desempeño y siendo eficiente. Robbins, S. (2004) (Citado por (García, A., 2018)).

Además, también es primordial, porque depende no solo del nivel salarial, sino también de la relevancia de los colaboradores para su trabajo. La tarea

puede ser el resultado de la felicidad y la calma personales, o puede ser lo contrario.

Las organizaciones que cuenten con personal más felices son más productivos y eficientes, y los que no son mas felices, son menos productivos y eficientes. Así como, se supuso que el personal que son infelices tiende a ausentarse al trabajo, además si se hace rotación de personal. Robbins, S. (2004) (Citado por (García, A., 2018)).

La satisfacción laboral es la acción entre ambicionar, correspondería y potestad de hacerlo. Por tanto, podemos garantizar: "Si hay convergencia entre expectativas, qué hacer y qué se puede hacer, entonces lograr la satisfacción laboral es factible". Teresa Cruz Cordero (2005) (Citado por (Vallejo, O., 2010)).

Los empleados expresan su descontento con las diferentes posibilidades. Por ejemplo, pueden quejarse, ponerse de pie, apoderarse de los activos de la empresa o esquivar parte de sus deberes.

Este representante amplía el rango de observación del empleado para incluir el desempeño y la lealtad, conductas productivas que admiten a las personas soportar escenarios ásperos o resurgir condiciones de trabajo exitosas. Ayuda a comprender ciertos estados, como los que a veces se muestran en el caso de los colaboradores designados En este estado, la baja satisfacción laboral se asocia con la menor tasa de rotación. Muchas veces, estos empleados que dicen su descontento mediante clamores. Estas formas de decir permiten a los empleados prolongar con su trabajo y al mismo tiempo demuestran que tomarán medidas para corregir dichas situaciones. (Atalaya, 1999) (Citado por (Vereau, G., 2018)).

Se utilizó las de teorías de los dos factores de Herzberg y de motivación humana, para el estudio de la variable satisfacción laboral propuesta por

Herzberg (1968) (Citado por Orbe, 2019), la motivación humana requiere de dos dimensiones: higiénica y motivacional.

La satisfacción extrínseca (dimensión higiene) se considera como la primera dimensión. “Son factores externos relacionados con el entorno en el que el colaborador realiza la tarea laboral, y suelen utilizarse como incentivos para el colaborador. son agradables, entonces no hay posibilidad de insatisfacción, pero no aumentará la satisfacción. Los factores de higiene son externos al trabajo porque responde al ambiente y al ambiente laboral, por lo que puede prevenir la insatisfacción laboral”.

La segunda dimensión considerada es la dimensión de satisfacción intrínseca (dimensión motivación) La motivación o factores intrínsecos se relacionan con la satisfacción intrínseca, lo cual ayudan al autodesarrollo. Herzberg (1968) (Citado por Orbe, 2019).

Esta investigación considera la motivación humana de Maslow (citada por Arias, 2021), que se basa en categorías de necesidades personales y se construye sobre una estructura piramidal. Las necesidades personales más bajas se encuentran debajo de la pirámide, lo que permite la psicología personal. Las necesidades subordinadas relacionadas con la demanda.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

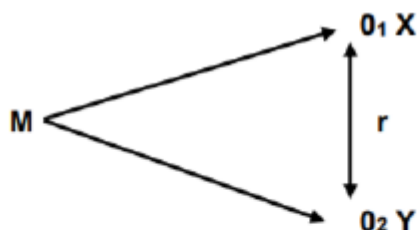
Tipo de investigación

Este estudio es afanoso y relevante puesto que utiliza un posible modelo para correlacionar las variables como parte de la investigación (Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P., 2010).

Diseño de investigación

Este trabajo se usó un boceto no experimental, es decir, fue manipulado con cero variables. Sección colateral, toda vez que la información recolectada generan en puntos definidos. (Hernández, R. y Mendoza, C., 2018).

Figura 1: Diseño de Investigación



Dónde:

M: Muestra de estudio de la investigación.

X: Satisfacción laboral

Y: Trabajo remoto docente

01 – 02: Puntuaciones de las variables

r: Correlación

3.2. Variable y Operacionalización de las variables:

3.2.1. Variable 1: Teletrabajo

Definición conceptual:

Nilles (1988) citado por (Suarez, 2020) El trabajo a distancia se precisa como: Esta es una representación diferente de trabajar desde casa mediante la comunicación remota. Basado en tecnología para sortear el desplazamiento, se ha marcado un objetivo de implementación exitosa y sostenible con los trabajadores remotos. También señala que el trabajo a distancia es mi El trabajo se envía a mi trabajador capacitado en lugar de enviarlo a trabajar.

Definición operacional:

La variable en cuestión se estudia a través del uso de un sondeo de 29 preguntas a los trabajadores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021, Para poder analizar variables relacionadas, considere 04 dimensiones de Productividad, Herramientas tecnológicas, Organizacional y de Gestión (Boell, S.; Cecez-Kecmanovic, D. y Campbell, J., 2014).

Indicadores: Teniendo diecisiete indicadores

Escala de medición: siendo la escala intervalo tipo Likert.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

(Palma, S., 1999) La definición de satisfacción laboral: como inclinación al trabajo, basada en creencias y valores positivos, que son generados por los procedimientos laborales.

Definición operacional:

La variable en cuestión se estudió mediante un cuestionario de 27 preguntas a los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Para analizar las variables en cuestión, considere 02 (dos) dimensiones Intrínseca y Extrínseca (García, A., 2018), adaptándose a los componentes de Palma.

Indicadores: Son 04 indicadores.

Escala de medición: siendo la escala intervalo tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo**Población**

Conjunto de personas o materia de provecho o la dimensión alcanzada por todas las personas o materia de provecho" (Robles, B., 2019).

La población esta compuesta por 39 colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones.

Criterios de inclusión:

Colaboradores que realizan trabajo administrativo bajo los regímenes especiales de contratación administrativa de servicios (CAS) Decreto Legislativo N° 1057 y Ley del Servicio Civil N° 30057.

Criterios de exclusión:

Trabajadores que no realizan trabajo administrativo.

Muestra:

Es una fracción o fragmento de personas de provecho (Robles, B., 2019).

La muestra de estudio correspondió a 39 colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

Muestreo:

Para este trabajo de investigación, se muestrea tipo censo, porque se considera a todos los habitantes porque los habitantes son muy pocos. A diferencia de las encuestas por muestreo, los censos se encargan de obtener Información sobre toda la urbe. (Ramos, J., Del Aguila, V. y Balazar, A., 2020).

Unidad de análisis:

Colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**Técnica:**

El método es la forma seleccionada de acuerdo con el contexto y los objetivos. (Ministerio de educación, 2020).

En la investigación se utilizan técnicas de encuesta, mediante Formularios de Google.

Instrumento:

Las herramientas de recopilación de datos son los mecanismos o medios que se utilizarán el método seleccionado (Ministerio de educación, 2020).

La herramienta que se manejó en el actual estudio es la encuesta.

Validez: La herramienta de cuestionario está legitimada por el juicio de expertos con capacidad variable en esta investigación y considerando los objetivos propuestos. (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P., 2014). En la cuantificación de interés variable, se muestra esta efectividad según el nivel de efectividad.

Confiabilidad: Se uso la confiabilidad Alfa de Cronbach, la misma que se efecto en el programa SPSS versión 26. (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P., 2014) Concluye que esta es la prueba más utilizada porque es simple determinar su confiabilidad, el coeficiente de confiabilidad original está en la categoría entre 0 y 1, y una vez fabricado el equipo de báscula, se puede utilizar, permitiendo recomendaciones de medición Objeto.

3.5. Procedimientos

La recolección de información o datos se usó la herramienta virtual de Google Formulario, donde dicho formulario se encuentran las preguntas realizadas a los trabajadores, un vez concluida dicha encuentra las respuestas se exportaron en un archivo Excel, el cual la información recolectada será insertada al SPSS, para ser procesada y obtener la fiabilidad, las correlación de las variables con su dimensiones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos a raíz de las respuestas de la encuesta, son exportado en un Excel del Google Formulario, luego de la data exportada se inserta en el programa SPSS, a fin de procesar y obtener las tablas y gráficos, las correlación y la fiabilidad de las variable y sus dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

La ética de las personas se basa en tres principios básicos, que se consideran la base de cualquier norma o norma: respeto al individuo, benevolencia y justicia. Estos principios se consideran principios universales que trascienden los parámetros geográficos, culturales, económicos, legales y políticos. Por cierto, la academia, las instituciones y las comunidades todavía se ven obligadas a garantizar que se sigan estos principios cada vez que se realiza una encuesta biológica. (Álvarez, 2018).

Esta investigación toma en cuenta la autenticidad de la información obtenida, y los resultados no han cambiado ni cambiado, y se mantiene el anonimato de los colaboradores.

IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en este estudio se basan en metas previamente anticipadas. Para ello, se encuestó a 39 empleados de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Por tanto, los resultados se analizan a través de tablas y gráficos, como se muestra a continuación:

Confiabilidad del instrumento:

La encuesta se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario, es cual está compuesto por dos grupos: Variable 1 Teletrabajo 29 ítems y la Variable 2: Satisfacción Laboral 27 ítems, con escalamiento tipo Likert.

La fiabilidad del cuestionario se calcula mediante el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach.

Tabla 1: Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Variable 1: Teletrabajo

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad: Variable Teletrabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	29

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Interpretación: La variable 1 Teletrabajo está compuesta de 29 interrogantes del formulario, el valor de alfa de Cronbach arrojó 0,928, que lo atribuye la cualidad de muy buena y con ello cumple con los requisitos exigidos relacionados a la confianza del instrumento.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad: Variable Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	27

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Interpretación: La variable 1 Satisfacción Laboral está compuesta de 27 interrogantes del formulario, el valor de alfa de Cronbach arrojó 0,947, que lo atribuye la cualidad de muy buena y con ello cumple con los requisitos exigidos relacionados a la confianza del instrumento.

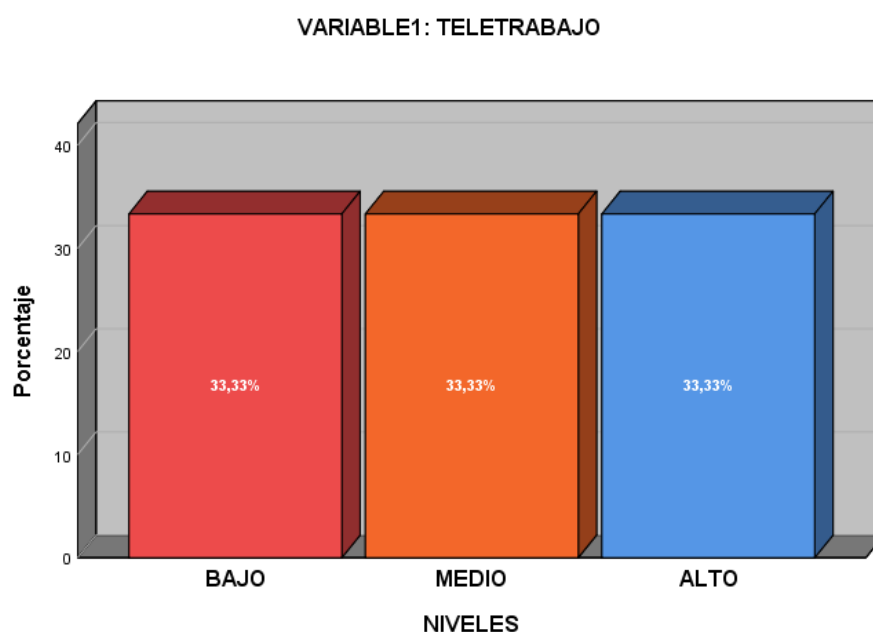
Estadísticas descriptivas

Tabla 4: Datos Agrupados de la Variable 1 "Teletrabajo"

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Bajo	13	33,3	33,3	33,3
Medio	13	33,3	33,3	66,7
Alto	13	33,3	33,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 2: Variable 1 Teletrabajo



Interpretación: En la Tabla 4 y Figura 2, Se cree que entre el 100% (39) de los colaboradores entrevistados, el 33,33% (13) indicó que el teletrabajo

estaba en un nivel bajo, el 33,33% (13) indicó un nivel medio y el 33,33% (13) indicó que el teletrabajo tenía un nivel alto.

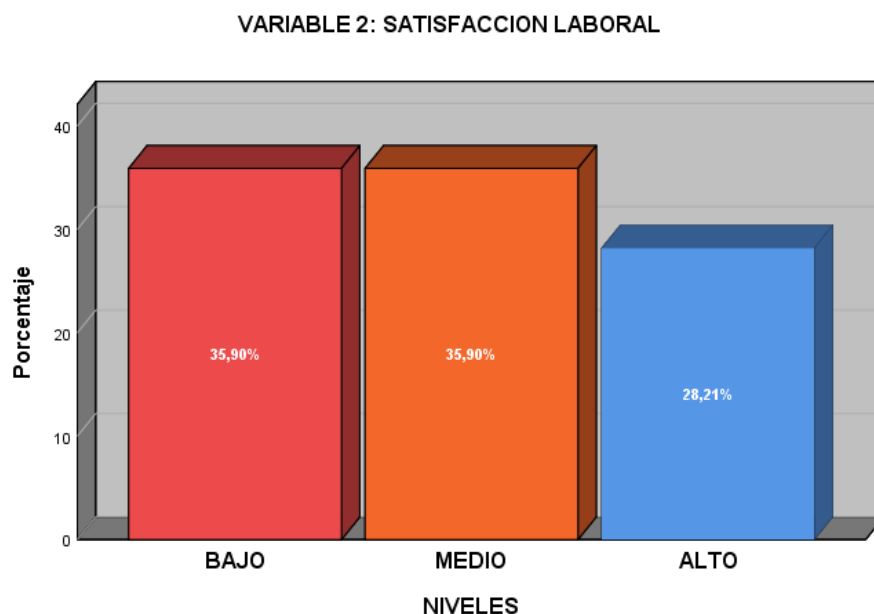
Según párrafo precedente, se puede observar que una alta proporción de empleados entrevistados (33,33% = 13) cree que el trabajo a distancia se encuentra en un nivel alto, mientras que el nivel medio (33,33% = 13) y bajo (33,33% = 13), por lo que determinamos que los principales niveles de la variable Teletrabajo son medio y bajo.

Tabla 5: Datos Agrupados de la Variable 2 "Satisfacción Laboral"

	Frecuencia	%	%válido	% acumulado
Bajo	14	35,9	35,9	35,9
Medio	14	35,9	35,9	71,8
Alto	11	28,2	28,2	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 3: Variable 2: Satisfacción Laboral



Interpretación: En la Tabla 5 y Figura 3, se puede considerar que del 100% (39) de los colaboradores entrevistados, 35,90% (14) indicó baja satisfacción laboral, 35,90% (14) nivel medio y 28,21% (11) Se refiere a alta satisfacción laboral.

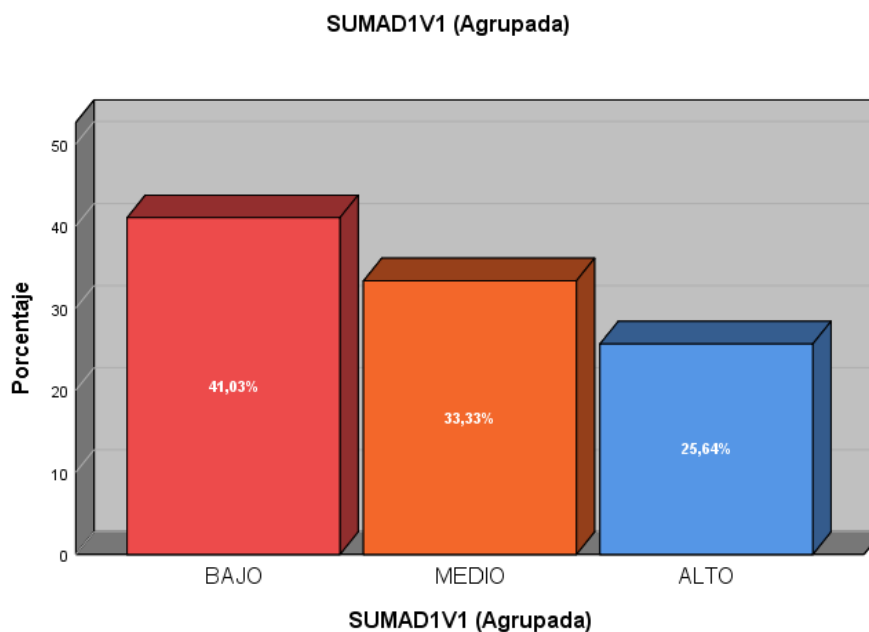
Según párrafo precedente, se puede observar que la mayoría de los colaboradores encuestados cree o percibe que la satisfacción laboral del centro de atención se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 6: Datos Agrupados de la dimensión 1 “Productividad” de la Variable 1 “Teletrabajo”

	Frecuencia	%	%válido	% acumulado
Bajo	16	41,0	41,0	41,0
Medio	13	33,3	33,3	74,4
Alto	10	25,6	25,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 4: Datos Agrupados de la dimensión 1 “Productividad” de la Variable 1 “Teletrabajo”



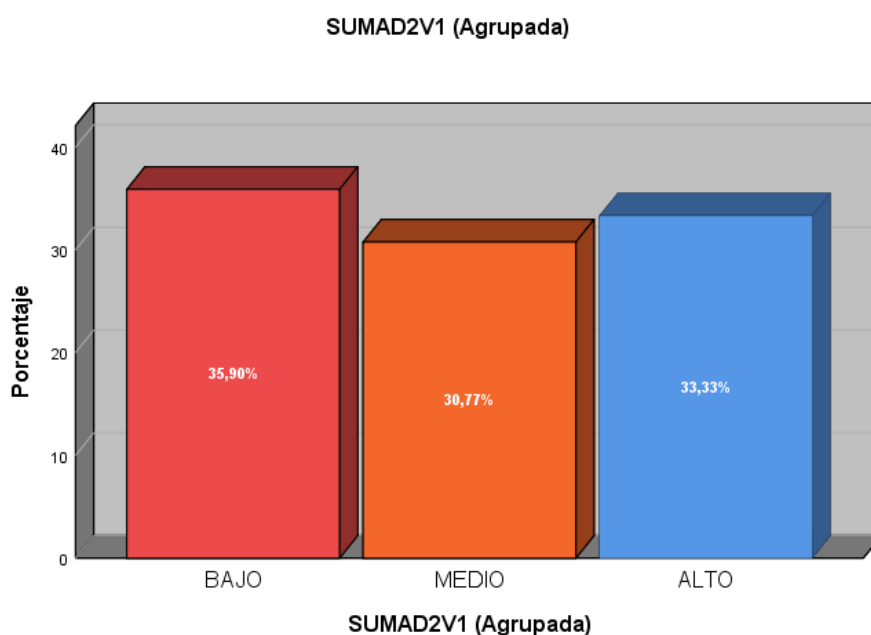
Interpretación: De la tabla 6 y la figura 4, se ha notado que el 41.03% (16) de los colaboradores encuestados indica que su productividad es baja, el 33.33% (13) considera que el nivel de productividad es medio y solo el 25,64% (10) percibe que su productividad es alta. De lo anterior, se deduce que la mayoría de los colaboradores percibe que la productividad en el Centro de Atención es de nivel medio bajo.

Tabla 7: Datos Agrupados de la dimensión 2 “Tecnológica” de la Variable 1 “Teletrabajo”

	Frecuencia	%	%válido	% acumulado
Bajo	14	35,9	35,9	35,9
Medio	12	30,8	30,8	66,7
Alto	13	33,3	33,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 5: Datos Agrupados de la dimensión 2 “Tecnológica” de la Variable 1 “Teletrabajo”



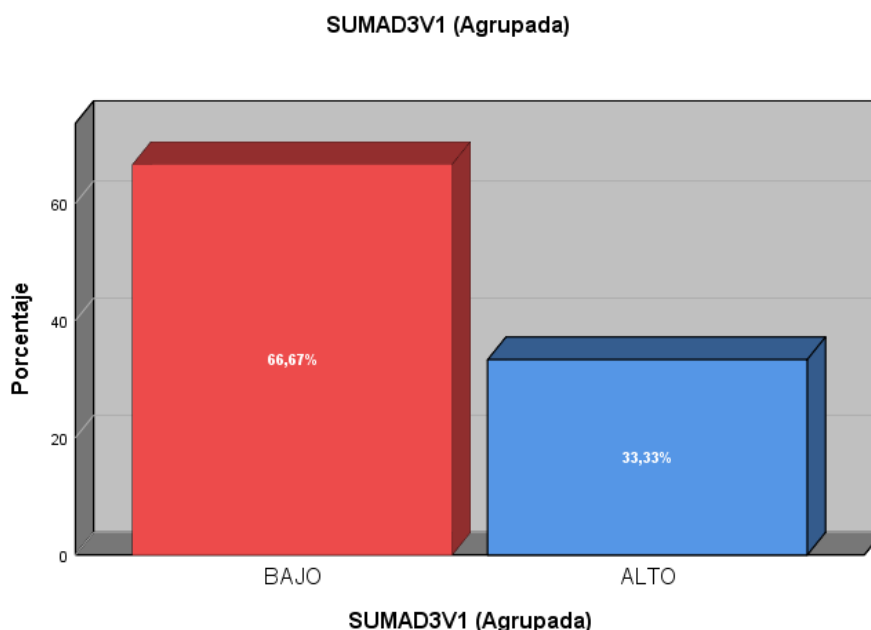
Interpretación: De la tabla 7 y la figura 5 se puede observar que el 35.90% (14) de los colaboradores encuestados piensa que la tecnología es de nivel bajo y el 30.77% (12) la percibe como de nivel medio, no obstante, el 33.33% de los encuestados considera la tecnología como alta. De lo anterior, se desprende que la mayor parte de los colaboradores piensa que la tecnología en el Centro de Atención es de nivel medio bajo.

Tabla 8: Datos Agrupados de la dimensión 3 “Organizacional” de la Variable 1 “Teletrabajo”

	Frecuencia	%	%válido	% acumulado
Bajo	26	66,7	66,7	66,7
Alto	13	33,3	33,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	66,7

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 6: Datos Agrupados de la dimensión 3 “Organizacional” de la Variable 1 “Teletrabajo”



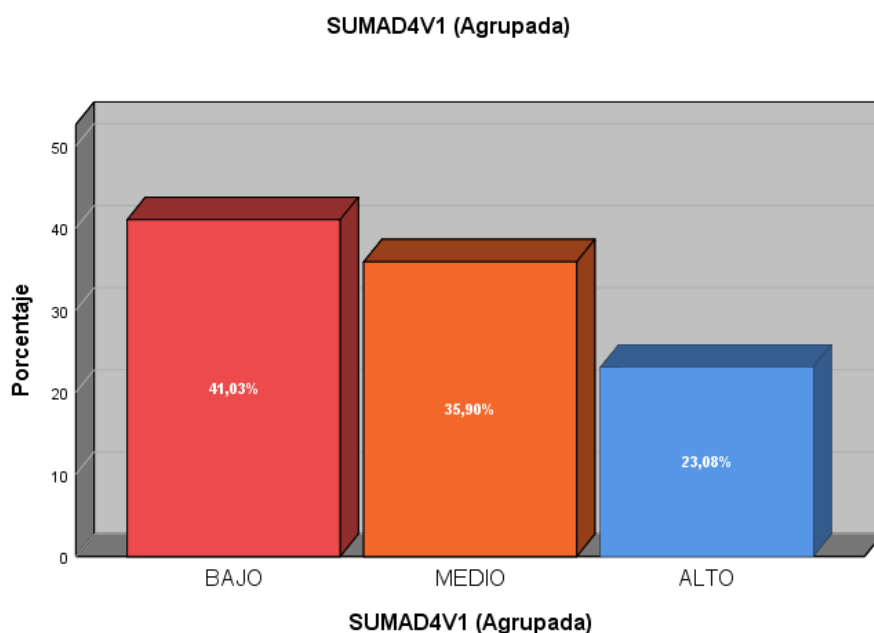
Interpretación: Puede verse en la Tabla 8 y la Figura 6 que el 66,67% (26) de los colaboradores encuestados piensa que la organización es de bajo nivel, mientras que el 33,33% (13) de los empleados piensa que es de alto nivel. En resumen, se puede concluir que la mayoría de los colaboradores entrevistados cree que el nivel de organización en el centro de atención es bajo.

Tabla 9: Datos Agrupados de la dimensión 4 “Gestión” de la Variable 1 “Teletrabajo”

	Frecuencia	%	%válido	% acumulado
Bajo	16	41,0	41,0	41,0
Medio	14	35,9	35,9	76,9
Alto	9	23,1	23,1	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 7: Datos Agrupados de la dimensión 4 “Gestión” de la Variable 1 “Teletrabajo”



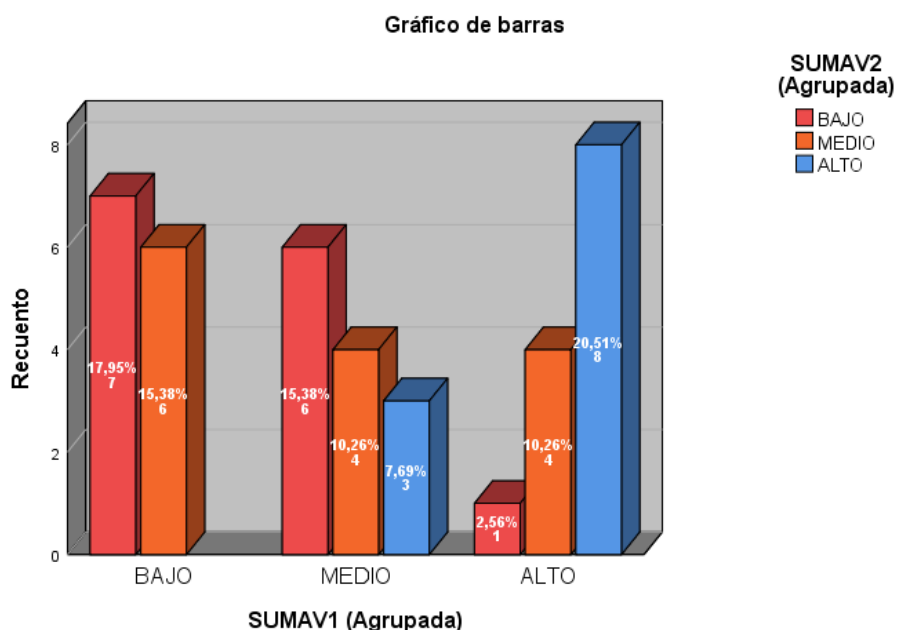
Interpretación: Se observa en la Tabla 9 y la Figura 7 que el 41.03% (16) de los colaboradores encuestados piensa que el nivel de gestión es bajo, el 35.90% (14) piensa que es de nivel medio y solo el 23.08% (09) piensa que es alta. En resumen, la mayoría de los colaboradores encuestados calificaron la gestión del centro de atención como de nivel bajo a medio.

Tabla 10: Tabla cruzada de la variable 1 “Teletrabajo” y la variable 2 “Satisfacción Laboral”

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Teletrabajo	Bajo	Recuento	7	6	0	13
		% del total	17,9%	15,4%	0,0%	33,3%
	Medio	Recuento	6	4	3	13
		% del total	15,4%	10,3%	7,7%	33,3%
	Alto	Recuento	1	4	8	13
		% del total	2,6%	10,3%	20,5%	33,3%
Total		Recuento	14	14	11	39
		% del total	35,9%	35,9%	28,2%	100,0%

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 8: Tabla cruzada de la variable 1 “Teletrabajo” y la variable 2 “Satisfacción Laboral”



Interpretación: Se observa en la Tabla 10 y Figura 8 que entre los colaboradores encuestados creen que el teletrabajo es bajo, el 17,9%(7) percibe que la satisfacción laboral es baja; de los colaboradores que estiman que el teletrabajo tiene un nivel medio, el 10,3%(4) percibe que la satisfacción laboral como media; mientras que de los colaboradores que consideran que el teletrabajo es alto, el 20,5% piensan que la satisfacción laboral es relativamente alta..

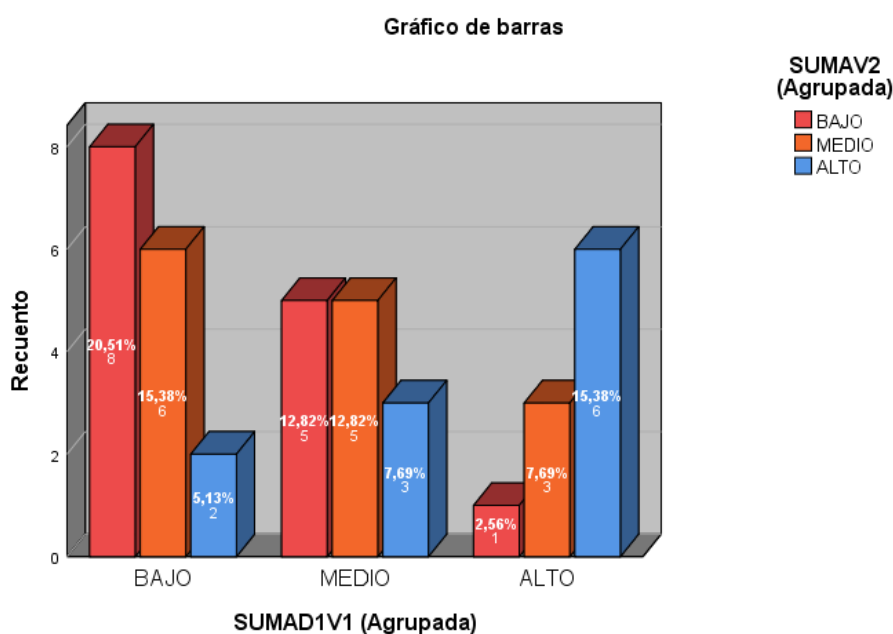
De la información analizada, se infiere que los colaboradores consideran que el teletrabajo es alto en consecuencia la satisfacción laboral es alta, pero si el teletrabajo es bajo entonces la satisfacción laboral es baja. No obstante, el 33,3% de los colaboradores indica que el teletrabajo es bajo y un porcentaje igual estima que esta es medio y alto|. En consecuencia, dado que el teletrabajo mantiene un nivel medio y bajo, la satisfacción laboral seguirá siendo regular y limitada en el Centro de Atención.

Tabla 11: Tabla Cruzada de la Dimensión 1 "Productividad" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"

		Satisfacción Laboral			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Productividad	Bajo	Recuento	8	6	2	16
		% del total	20,5%	15,4%	5,1%	41,0%
	Medio	Recuento	5	5	3	13
		% del total	12,8%	12,8%	7,7%	33,3%
	Alto	Recuento	1	3	6	10
		% del total	2,6%	7,7%	15,4%	25,6%
Total		Recuento	14	14	11	39
		% del total	35,9%	35,9%	28,2%	100,0%

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 9: Tabla Cruzada de la Dimensión 1 "Productividad" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"



Interpretación: Se observa en la Tabla 11 y Figura 9 que entre los colaboradores encuestados que consideran que la productividad es bajo, el 20,5% (8) piensan que la satisfacción laboral es bajo, de los que consideran la productividad es medio, el 12,8% (5) de los encuestados piensan que la satisfacción laboral se halla en un nivel medio, mientras que de los que consideran que la productividad 15,4% (11) de los colaboradores dicen que la satisfacción laboral es alta.

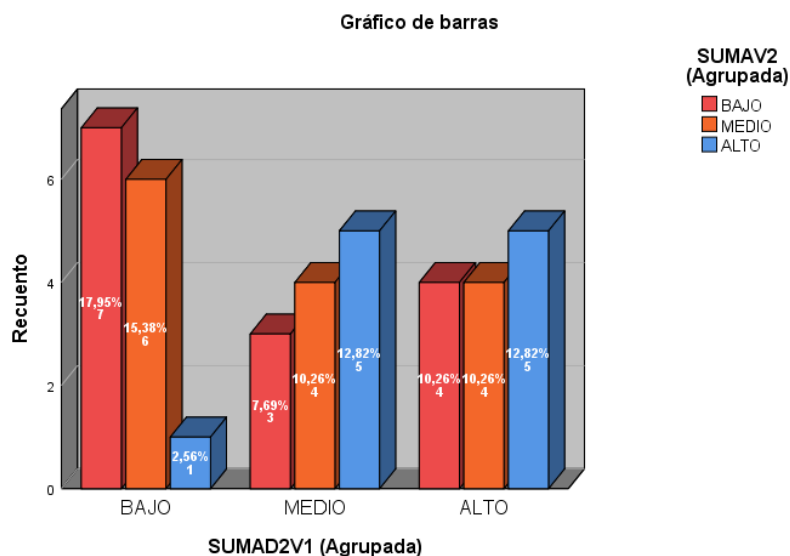
Del párrafo anterior, se puede inferir que los colaboradores consideran que si la productividad es bajo entonces la satisfacción laboral es baja, por el contrario, si la productividad es media o alta en consecuencia la satisfacción laboral será alta. Aun así, el 41,0% de los colaboradores indica que la productividad es baja y el 32,1% estima que esta tiene un nivel medio. En conclusión, dado que productividad es predominantemente de media a baja.

Tabla 12: Tabla Cruzada de la Dimensión 2 "Tecnológica" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"

		Satisfacción Laboral			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Tecnológica	Bajo	Recuento	7	6	1	14
		% del total	17,9%	15,4%	2,6%	35,9%
	Medio	Recuento	3	4	5	12
		% del total	7,7%	10,3%	12,8%	30,8%
	Alto	Recuento	4	4	5	13
		% del total	10,3%	10,3%	12,8%	33,3%
Total		Recuento	14	14	14	11
		% del total	35,9%	35,9%	35,9%	28,2%

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 10: Tabla Cruzada de la Dimensión 2 "Tecnológica" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"



Interpretación: Se observa en la Tabla 12 y Figura 10 que entre los colaboradores encuestados que piensan que la tecnología es baja, el 17,9% (7) estima que la satisfacción laboral es baja; de los que consideran que la

tecnología tiene un nivel medio, el 10,3% (4) piensa que la satisfacción laboral se halla en un nivel medio; mientras que de los que consideran que la tecnología es alta, el 12,4% percibe que la satisfacción laboral es alta.

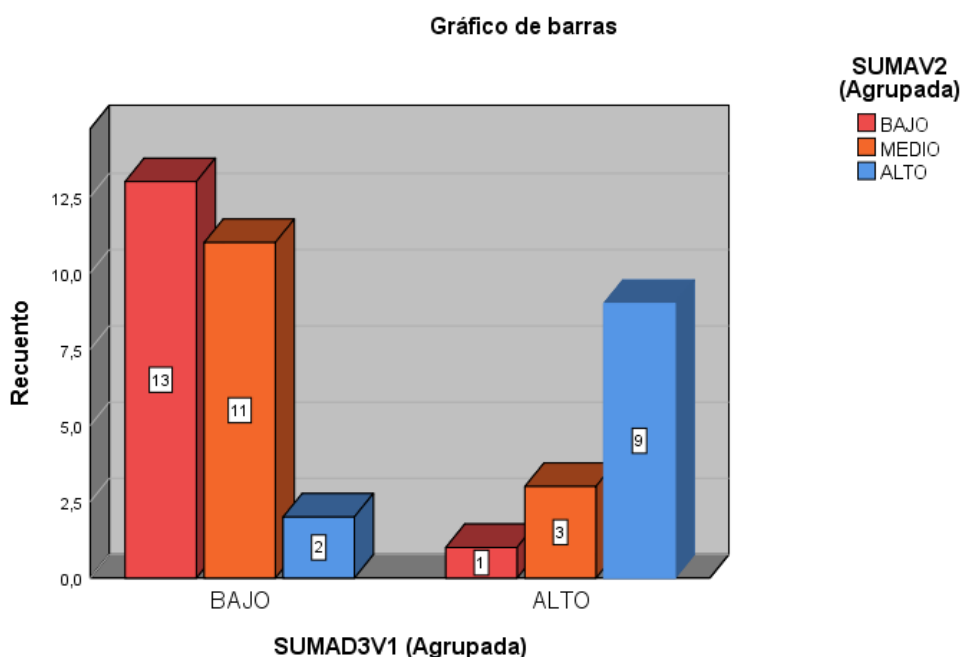
Del párrafo anterior, se puede inferir que los colaboradores consideran que si la tecnología es bajo entonces la satisfacción laboral es baja, por el contrario, si la tecnología es media o alta en consecuencia la satisfacción laboral será alta. Aun así, el 35,9% de los funcionarios indica que la tecnología es baja y el 30,8% estima que esta tiene un nivel medio. En conclusión, dado que la tecnología es predominantemente de media a baja, la satisfacción laboral se mantendrá a un nivel regular en el centro de atención.

Tabla 13: Tabla Cruzada de la Dimensión 3 "Organizacional" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"

		Satisfacción Laboral			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Organizacional	Bajo	Recuento	13	11	2	26
		% del total	33,3%	28,2%	5,1%	66,7%
	Medio	Recuento	1	3	9	13
		% del total	2,6%	7,7%	23,1%	33,3%
	Alto	Recuento	14	14	11	39
		% del total	35,9%	35,9%	28,2%	100,0%
Total		Recuento	14	13	11	2
		% del total	35,9%	33,3%	28,2%	5,1%

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 11: Tabla Cruzada de la Dimensión 3 "Organizacional" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"



Interpretación: Puede verse en la tabla 13 y la figura 11 que los colaboradores encuestados creen que el bajo nivel de la organización, el 33,3% (13) estima que la satisfacción laboral es baja; de los que consideran que la organización tiene un nivel medio, el 7,7% (3) piensan que la satisfacción laboral es de nivel medio; mientras que de los que consideran que la organización es alta, el 28,2%(11) percibe que la satisfacción laboral es alta.

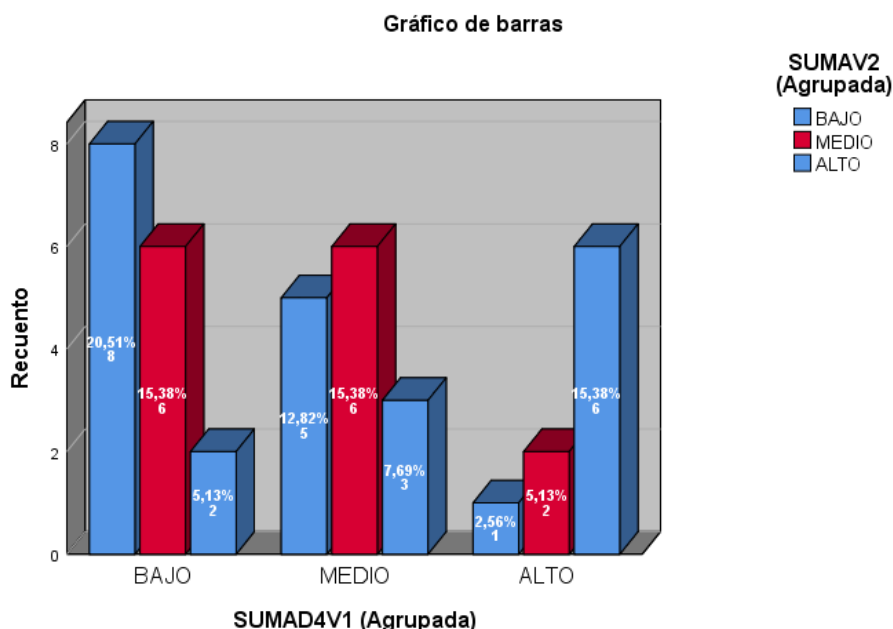
Del párrafo anterior, se puede inferir que los colaboradores consideran que si la organización es bajo entonces la satisfacción laboral es baja, por el contrario, si la organización es media o alta en consecuencia la satisfacción laboral será alta. Aun así, el 66,7% de los colaboradores indican que la organización es baja y el 33,3% estima que esta tiene un nivel medio. En conclusión, dado que la organización es predominantemente de media a regular, la satisfacción laboral se mantendrá en un nivel regular en el centro de atención.

Tabla 14: Tabla Cruzada de la Dimensión 4 "Gestión" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"

			Satisfacción Laboral			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Gestión	Bajo	Recuento	8	6	2	16
		% del total	20,5%	15,4%	5,1%	41,0%
	Medio	Recuento	5	6	3	14
		% del total	12,8%	15,4%	7,7%	35,9%
	Alto	Recuento	1	2	6	9
		% del total	2,6%	5,1%	15,4%	23,1%
Total		Recuento	14	14	14	11
		% del total	35,9%	35,9%	35,9%	28,2%

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS versión 26.

Figura 12: Tabla Cruzada de la Dimensión 4 "Gestión" de la Variable 1 "Teletrabajo" con la variable 2 "Satisfacción Laboral"



Interpretación: Puede verse la tabla 14 y la figura 12, que los colaboradores encuestados que consideran que la gestión es baja, el 20,5% (8) estima que la satisfacción laboral es baja; de los que consideran que la gestión tiene un nivel medio, el 15,4% (6) piensan que la satisfacción laboral es de nivel medio; mientras que de los que consideran que la gestión es alta, el 15,4%(6) percibe que la satisfacción laboral es alta.

Del párrafo anterior, se puede inferir que los colaboradores consideran que si la gestión es bajo entonces la satisfacción laboral es baja, por el contrario,

si la gestión es media o alta en consecuencia la satisfacción laboral será alta. Aun así, el 41,0% de los colaboradores indican que la gestión es baja y el 35,9% estima que esta tiene un nivel medio. En conclusión, dado que la gestión es predominantemente de medio bajo.

Estadística inferencial

En respuesta a la hipótesis general de nuestra investigación: coexiste una relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones en 2021. Se realizó una prueba de normalidad.

Cabe indicar que aquí se usa el esnayo de normalidad de Shapiro-Wilk, porque el número de encuestados es bajo de la investigación (39 colaboradores), por lo que es menor a 50. Mediante esta prueba se podrá saber si los datos obtenidos proviene de una distribución normal o anormal, el proceso anterior nos ayudará a adoptar una u otra prueba de hipótesis.

Tabla 15: Niveles de Correlación de Spearman (Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman)

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 16: Pruebas de normalidad - Shapiro-Wilk

	Estadístico	GL	Sig.
V1 Teletrabajo	,794	39	,000
V2 Satisfacción Laboral	,798	39	,000
D1V1 Productividad	,787	39	,000
D2V1 Tecnológica	,787	39	,000
D3V1 Organizacional	,596	39	,000
D4V1 Gestión	,790	39	,000

Interpretación: Al aplicar la prueba de Shapiro Wilk, se observa que existe un valor de significancia de = .000 siendo menor a 0.005; por lo tanto, se procede a realizar la prueba de hipótesis al tener una distribución normal. Siendo de carácter cualitativa nuestras variables corresponde aplicar.

Prueba de Hipótesis:

Se han validado las hipótesis generales y específicos planteados y se ha obtenido el siguiente contenido. El detalle es el siguiente:

H1: Existe una relación entre el Teletrabajo y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

H0: No Existe una relación entre la Gestión Administrativa y el Servicio Civil desde la percepción de los Trabajadores de una Universidad Pública de Lima 2021.

Tabla 17: Prueba de correlación entre la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"

		Teletrabajo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,546**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	39	39
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,546**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	39	39

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

Interpretación: De acuerdo con el nivel de significancia bilateral que es de un 0,000; siendo inferior a 0,005, se dice que existe una relación entre estas dos variables, siendo de carácter positiva moderada por presentar un nivel de 0,546 registrado; aceptándose la hipótesis alterna.

Los resultados reflejan que en el Centro de Atención coexiste una correlación moderadamente positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. De esto se infiere que al ser el Teletrabajo una nueva forma de trabajo y con ello la satisfacción laboral en el centro de atención materia de estudio; observamos que, a pesar de percibir ambas variables en un nivel de bajo a medio de acuerdo con los resultados descriptivos, se relaciona el Teletrabajo positivamente respecto a la Satisfacción Laboral.

Pruebas de correlación de hipótesis específicas

Prueba de correlación de la primera hipótesis específica

H1: Existe una relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

H0: No existe una relación entre la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

Tabla 18: Prueba de correlación entre la Dimensión1 "Productividad" de la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"

		Productividad	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,410**
		N	39
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,410**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	39

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

Interpretación: De acuerdo con el nivel de significancia bilateral que es de un 0,009, siendo mayor a 0,005, se dice que no existe correlación entre productividad y satisfacción laboral. Por lo que, se admite la hipótesis original y se rechaza la hipótesis alternativa. El resultado se interpretó como una percepción diferente de la productividad del teletrabajo y la satisfacción laboral.

Prueba de correlación de la segunda hipótesis específica

H2: Existe una relación entre lo tecnológico y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

H0: No existe una relación entre lo tecnológico y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

Tabla 19: Prueba de correlación entre la Dimensión2 "Tecnológica" de la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"

		Tecnológico	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Tecnológico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,266
		N	,102
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	39
		Sig. (bilateral)	39
		N	1,000

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

Interpretación: Basado en el nivel de significancia bilateral que es de un 0,102, siendo mayor a 0,005, se asevera que no existe una correlación entre lo tecnológico y la satisfacción laboral. Por tanto, se acepta la hipótesis original y se rechaza la hipótesis alternativa. Los resultados se interpretaron como diferentes percepciones de la tecnología y la satisfacción laboral en el teletrabajo, teniendo en cuenta que algunos factores que influyen son las caídas de los sistemas o los sistemas lentos y fallas de internet.

Prueba de correlación de la tercera hipótesis específica

H3: Existe una relación entre lo organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

H0: No existe una relación entre lo organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

Tabla 20: Prueba de correlación entre la Dimensión3 "Organizacional" de la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"

			Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de		Coeficiente de correlación	1,000	,606**
	Organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
Spearman		Coeficiente de correlación	,606**	1,000
	Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

Interpretación: Basado en el nivel de significancia bilateral que es de un 0,001 siendo inferior a 0,005, se dice que si coexiste una correlación positiva moderada por presentar un nivel 0,564. Por tanto, se admite la hipótesis alterna.

Prueba de correlación de cuarta hipótesis específica

H4: Existe una relación entre gestión y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

H0: No existe una relación entre gestión y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.

Tabla 21: Prueba de correlación entre la Dimensión4 "Gestión" de la variable 1 "Teletrabajo" y la variable 2 "Satisfacción Laboral"

			Gestión	Satisfacción Laboral
Rho de		Coeficiente de correlación	1,000	,415**
	Gestión	Sig. (bilateral)	.	,009
		N	39	39
Spearman		Coeficiente de correlación	,415**	1,000
	Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	,009	.
		N	39	39

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

Interpretación: Basado en el nivel de significancia bilateral que es de un 0,009, siendo mayor a 0,005, se dice que no existe correlación entre la gestión y la satisfacción laboral. Por tanto, se acepta la hipótesis original y se rechaza la hipótesis alternativa. El resultado se interpretó como una visión diferente de la gestión del teletrabajo y la satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

En esta sección del estudio podremos estar al tanto de las correlaciones o no correlaciones dadas como resultado de esta investigación de la encuesta para que las preguntas anteriores sean significativas.

El objetivo general de este estudio es determinar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Los resultados muestran que los puntajes del teletrabajo y satisfacción laboral. es inferior a 0,005, también demuestra una correlación moderada.

Estos resultados son completamente diferentes a los hallazgos de (Arias, 2021). Muestra que la satisfacción laboral y el trabajo de aprendizaje a distancia tienen una correlación positiva baja porque su coeficiente es 0.069 y la significancia es baja, por lo que muestra que no hay correlación significativa entre las dimensiones del trabajo a distancia y las variables de satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos de esta investigación son consistentes con la investigación realizada por (Cernas, D. y Wai-Kwan, L., 2021), ya que concluyen en su estudio que el teletrabajo incrementa la satisfacción laboral, dependiendo de una conectividad social adecuada.

En base a estos resultados, otro estudio (Ortiz, O., 2019) concluyó en un plan piloto ejecutado por la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar que la empresa puede elegir el tiempo y las herramientas una de competente a Soporte técnico relevante, solución de dificultades y satisfacción de los socios participantes en el plan piloto de trabajo remoto.

De igual manera, los resultados son consistentes con la investigación de (Arce, L. y Rojas, K., 2020), quienes en su indagación confirmaron que el teletrabajo es la opción indicada por satisfacción y nivel de estrés, ya que en

una encuesta, 240 A encuesta de los trabajadores remotos y 224 trabajadores presenciales mostró que los trabajadores remotos se sentían más satisfechos.

(Chavez, A., 2020) La investigación también concuerda con los resultados obtenidos en el trabajo actual, pues en su investigación pretende estudiar las consecuencias positivas o negativas del trabajo remoto de los colaboradores de GORE Loreto Social en la gestión del desarrollo regional. este propósito El cuestionario. Como resultado, obtuvo que el 73% de los empleados entrevistados confirman que cuentan con el soporte técnico informático adecuado y una buena calidad de conexión a Internet como un desafío, y el 81% de los empleados confirmó que la carga de trabajo ha aumentado. Sin embargo, en términos de trabajo, el tiempo que pasa en casa es ideal. El 77% dijo que su productividad ha mejorado. El 77% de las personas dijo que su entorno familiar ha mejorado. El 73% dijo que sus habilidades laborales han mejorado. Los colaboradores confirmaron en sus casas que trabajar de forma remota les supondría el tiempo de viaje que pasan con sus familias. Como conclusión, es seguro que trabajar de forma remota aumentará la satisfacción laboral.

Además, es consistente con el resultado de (Soto, V., 2020). Manejó como método el coeficiente de correlación de Pearson en su investigación, en el que obtuvo un valor 0,000 inferior a 0,005, demostrando así la existencia de una correlación entre la el trabajo remoto y los niveles de satisfacción laboral.

Finalmente, (Anaya, L. y Valbuena, S., 2017), (Orlando, 2015), (Araníbar, A., 2016), señalaron en su investigación que los colaboradores pasaron cerca de 2 horas y 20 minutos apenas desde su trabajo y regreso de casa, todo lo cual cuesta entre 5 y 10 soles diarios, por eso el autor confirma que el método de trabajo a distancia reduce la presión del traslado. El autor también afirmó que la calidad de vida ha mejorado debido al tiempo reservado para el traslado, ya que esto puede incrementar el tiempo que se pasa con los

familiares. Todo esto se refleja en una alta satisfacción laboral. Esto es completamente consistente con la investigación actual.

El primer objetivo específico de este proyecto fue instituir la relación entre las dimensiones de la productividad y la satisfacción laboral en los trabajadores del Sistema Nacional de Pensiones Centro Foco Lima 2021, lo que nos arrojó resultados que no fueron estadísticamente significativos (p - valores mayores a 0.005), también demostró una modesta positiva correlación.

Los resultados no son completamente consistentes con los recopilados en (Soto, 2021). Este último fue incluido en su investigación para determinar si el modelo de trabajo a distancia y la productividad de tres escuelas rurales cumplían con la satisfacción laboral, y utilizando cuestionarios de herramientas, los resultados no fueron visibles. En el modelo de trabajo, existe una correlación entre la satisfacción laboral y la productividad. Se logró una alta satisfacción laboral del 41% y una baja satisfacción laboral del 24%, destacando esta última por condiciones desfavorables, siendo las más destacadas: áreas o espacios de trabajo remotos y falta de formación del empleador.

Nuevamente, esto es diferente del estudio de (Boada, 2019), que el propósito es utilizar el cuestionario como herramienta de recolección de datos para investigar la relación entre la satisfacción laboral y la ocupación laboral del personal de seguridad en los servicios de monitoreo de la provincia de Lima. Obteniendo una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño. También propusieron que la única dimensión estrechamente relacionada con la satisfacción y el desempeño en el trabajo es la satisfacción con la relación de la tarea. Por otro lado, la dimensión de satisfacción que menos relación tiene con el desempeño es la satisfacción con los beneficios económicos.

El segundo objetivo específico de esta investigación es determinar la relación entre la dimensión tecnológica y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Atención de Lima. Esto nos da el resultado de que no existe una correlación estadísticamente significativa entre los géneros. Teniendo en cuenta que el valor p es superior a 0,005, la satisfacción laboral también muestra una correlación positiva muy baja.

Los resultados obtenidos son consistentes con (Avalos, F., 2017) En su estudio determino que existe una buena correlación entre la infraestructura de tecnología informática y la satisfacción laboral del adulto mayor (el valor Rho de Spearman es de aproximadamente 0,70). Para esta convergencia, el hardware y la velocidad de Internet se consideran representativos las tecnologías informáticas, y la satisfacción laboral también se mide por sus logros en las personas mayores y su escaso tiempo para lograr sus objetivos.

El tercer objetivo específico de esta investigación es establecer la relación entre Dimensión organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021, Esto conduce a los siguientes resultados: dimensiones organizacionales y satisfacción laboral. El valor p es inferior a 0,005, lo que también muestra una correlación moderadamente positiva.

Estos resultados son consistentes con la investigación de (Serafín, F., s.f.), en la que logró señalar que si existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, obteniendo una correlación de del 82,7%, determinándose que cuando existe un buen ambiente organizacional la satisfacción laboral será alta.

Además, coincide con (Montoya, P.; Beiiio, N.; Bermudez, N.; Burgos, F.; Fuentealba, M y Padilla, A., 2017), donde indican que la satisfacción laboral viene del nivel del clima organización, obteniendo como resultado en la investigación el clima organización 22.1% y el porcentaje restante de oras

variables, por lo que concluye que a mayor clima organización mayor satisfacción laboral.

El otro estudio con el que estuvo de acuerdo fue el realizado por (Sotomayor, F., 2013), pues en su investigación los resultados que obtuvo aseguran que el nivel promedio del clima organizacional y si el nivel medio se ve afectado por los empleados de la sede central del GORE de Moquegua, Satisfacción laboral, y la correlación positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral.

El objetivo específico de determinar la relación entre la dimensión de gestión y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Atención Lima del Sistema Nacional de Pensiones al 2021. Esto nos da los resultados de la dimensión gerencial y puntajes de satisfacción laboral, porque p-valor es superior a 0,005 y una correlación positiva moderada (0,415).

Estos resultados son completamente diferentes a los encontrados en (Cordova, J. y Arevalo, L., 2018), Los resultados de su investigación son que las variables de gestión administrativa se encuentran en un nivel normal y la satisfacción laboral en un nivel regular. Asimismo, que existe un valor significativo. Por tanto, se obtiene un valor de significación de 0,00. Además, una correlación del 78.2%, lo que confirma que si coexiste una correlación considerable, es que por eso una correlación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa local.

Por otro lado, el estudio que no alcanzó consenso es el realizado por (Ticllacuri, V. y Mayon, R., 2018), concluyeron que hay una correlación significativa de nivel positivo con las variable de Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en una Unida de Gestión Educativa Local de Huancavelica, obteniendo 88.3% de correlación y un valor de significación de 0.00.

De igual forma, no está de acuerdo (Lujan, E., 2018), pues en su resultado es 0.716, nos muestra que hay una correlación directa alta, el valor es significativo en 0.000, lo que indica que el valor administrativo si existe una relación significativa entre gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de una sede administrativa del INPE.

VI. CONCLUSIONES

1. La conclusión es que, coexiste una correlación significativa, entonces 546 (54,6%), existe una relación positiva moderada entre el teletrabajo y la satisfacción laboral entre los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Acepte la hipótesis alternativa y rechace la hipótesis nula.
2. La conclusión es que no coexiste correlación significativa entre la dimensión de productividad de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. El coeficiente de correlación de Spearman es 410 (41.0%), mostrando una correlación moderadamente positiva. Acepte que la hipótesis es cero y rechace la hipótesis alternativa.
3. La conclusión es que no existe una relación significativa entre la dimensión tecnológica de los empleados del Centro de Servicios de Lima del Sistema Nacional de Pensiones y la satisfacción laboral al 2021. El coeficiente de correlación de Spearman es 0.266 (26.6%), que es positivamente bajo. Acepte la hipótesis nula y rechace la hipótesis alternativa.
4. La conclusión es que, si coexiste una relación significativa, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.606 (60.6%), lo que indica que la dimensión organizacional de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021, se correlacionan positivamente con la satisfacción laboral. Acepte la hipótesis alternativa y rechace la hipótesis nula.
5. La conclusión es que, no existe una relación significativa entre la dimensión gestión de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. El coeficiente de

correlación de Spearman es 0.415 (41.5%), que es una correlación moderadamente positiva. Rechaza la hipótesis alternativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se propone al Coordinador de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021, Considere los resultados obtenidos en este estudio para efectuar métodos que ayuden a mejorar la calidad del trabajo remoto de los empleados, y proporcionen la tecnología adecuada y las herramientas de motivación para lograr la satisfacción laboral de los empleados.
2. En cuanto a la dimensión tecnológica, es la dimensión con menor correlación porcentual, Por lo tanto, se sugiere que la OTI (Oficina de Tecnologías de la Información) proporcione el equipo técnico adecuado, así como soporte de mesa de servicio durante 8 horas de trabajo, para que los sistemas como NSTD, NSP, APPENS, etc., no sean intermitentes, lo que puede reducir la capacidad de operación y producción de los colaboradores, y también se recomienda que cada colaborador maneje módems de internet de alta velocidad.
3. Considerando que el nivel organizacional, se propone al coordinador de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021 y al encargado de recursos humanos tramite medidas que originen la capacidad de planificación, coordinación y organización de los colaboradores mediante talleres, charlas y capacitaciones de manera virtual; asimismo, infundir a los colaboradores los valores de responsabilidad, honestidad, respeto, visión, misión, metas, políticas organizacionales y estrategias de crecimiento a la entidad, con el objetivo de que los empleados sean competentes y preparados para guiar a su equipo de trabajo.
4. La dimensión de productividad se encomienda que las áreas de recursos humanos y de procesos, realicen una comparación de productividad a los colaboradores en las modalidades de trabajo presencial y teletrabajo, lo

que nos permitirá determinar el nivel de desempeños de los colaboradores que trabajan en dichas modalidades, a fin realizar los ajustes necesarios para alcanzar las metas individuales y grupales establecidas por programación y control de la producción, para poder continuar con este modelo postpandémico.

5. Se recomienda al coordinador de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021, Implementar la rotación de puestos para generar nuevos conocimientos y habilidades entre los empleados para desarrollar y mejorar la versatilidad.

REFERENCIAS

- Agudo, J. (2014). *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y*. Obtenido de <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/221801/172611>
- Anaya, L. y Valbuena, S. (2017). *Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de teletrabajo orientado a la mejora continua en la universidad EAN (Tesis de posgrado)*. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8941/AnayaLuz2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araníbar, A. (2016). *Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3634/1/2016_Aran%c3%adbar-D%c3%adaz.pdf
- Arce, L. y Rojas, K. (2020). *Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. Costa Rica*. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/cuadernos/article/download/3141/4086/>
- Arias. (2021). *Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa – 2020 (Tesis de Posgrado)*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55730/Arias_CSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avalos, F. (2017). *La tecnología de información y el desempeño laboral del adulto mayor, en Marsh-Lima-2017*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3755/3/2017_Avalos-Vargas.pdf
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/336727164_Satisfaccion_laboral_y_su_relacion_con_el_desempeno_laboral_en_una_Pyme_de_servicios_de_seguridad_en_el_Peru/link/5dafac91a6fdccc99d92d18d/download
- Boell, S.; Cecez-Kecmanovic, D. y Campbell, J. (2014). *Telework and the nature of work: an assessment of different aspects of work and the role of technology*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/263580855_Telework_and_the_Nature_of_Work_An_Assessment_of_Different_Aspects_of_Work_and_the_Role_of_Technology
- Canton, I. y Tellez, S. (2016). *La satisfacción laboral y profesional de los profesores. Colombia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/695/69545978019.pdf>

- Cernas, D. y Wai-Kwan, L. (2021). *Conectividad social y satisfacción laboral en teletrabajadores mexicanos durante la pandemia: el papel mediador del bienestar afectivo*. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/4322/4132
- Chavez, A. (2020). *Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la gerencia regional de desarrollo social*. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSI_76899126eaa0401bd5e
- Comunicaciones, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2013). *Libro Blanco el ABC del teletrabajo en Colombia*. Obtenido de https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf
- Comunicaciones, MTIC. (2013). *Libro Blanco el ABC del teletrabajo en Colombia*. Obtenido de https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf
- Cordova, J. y Arevalo, L. (2018). *Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipan s.a.c, ciudad de Tarapoto, año 2017*". Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%20-%20J%C3%A1nice%20lvone%20C%C3%B3rdova%20Flores%20%26%20Lesslie%20Miriella%20Ar%C3%A9valo%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- D. S. No 017-2015-TR. (2015). *Que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo Diario Oficial El Peruano (2015)*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-queaprueba->
- Domínguez, J. (2020). *Entendiendo el teletrabajo*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/340952399_Entendiendo_el_teletrabajo/link/5ea723f592851c1a90747fba/download
- García, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Lobo Tahuantinsuyo Cusco (Tesis de Posgrado)*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37538/garcia>
- García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima - 2017 (Tesis de Posgrado)*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Havriluk, O. (2015). *Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545899009>

- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional. 10ma edición*. Obtenido de <https://admygestion.jimdofree.com/app/download/9754189171/Comportamiento+Organizacional+++10ma+Edici%C3%B3n++Don+Hellriegel+%26+John+W.+Slocum+++FL.pdf?t=1613002002>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Lujan, E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina regional oriente Pucallpa – INPE 2018*. Obtenido de http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1133/T047_72320079.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martín, P. (2018). Obtenido de Teletrabajo y comercio electrónico. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - Área de Educación.
- Ministerio de educación. (2020). *Guía de técnicas e instrumentos de recojo de información para evaluadores externos*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1395978/Gu%C3%ADa%20de%20T%C3%A9cnicas%20e%20Instrumentos%20de%20recojo%20de%20informaci%C3%B3n%20para%20Evaluadores%20Externos.pdf.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPYE). (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-documento-denominado-guia-para-la-aplicacion-del-t-resolucion-ministerial-n-072-2020-tr-1865153-1/>
- Montoya, P.; Beiiio, N.; Bermudez, N.; Burgos, F.; Fuentealba, M y Padilla, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=en

- OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- OMS. (2020). *Alocución de apertura del Director General de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020*. Obtenido de <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*.
- Orlando, C. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ortiz, O. (2019). *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7173/1/T3092-MAE-Ortiz-Estudio.pdf>
- Pages, D. (2020). *Percepción de la satisfacción laboral en el teletrabajo en profesionales Web Search Evaluator*. Obtenido de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/121487/6/dpd680TFM062Omemoria.pdf>
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana*. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N° 1.
- Ramos, J., Del Aguila, V. y Balazar, A. (2020). *Estadística Básica para los negocios*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos_Estad%C3%ADstica_b%C3%A1sica_de_los_negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robles, B. (2019). *Población y muestra*. Obtenido de <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/download/1269/1099>
- Rojas, R. (. (2016). *Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito Caso de estudio empresa D.I.T. TELECOM (Tesis de posgrado)*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analysis.pdf>

- Sánchez, M. y García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Serafín, F. (s.f.). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda”; 2017 (Tesis de Posgrado)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22092/Seraf%C3%A9n_GFS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto. (2021). *Relación entre satisfacción laboral en modo virtual y la productividad en tres instituciones educativas rurales (Tesis de Posgrado)*. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12692%2F56023%2FSoto_VE-SD.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&clen=2358432
- Soto, V. (2020). *El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la corte superior de justicia de Lima, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7512/Soto%20Guti%C3%A9rrez%20Victor%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sotomayor, F. (2013). *“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional Moquegua, 1012”*. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2704/172_2013_sotomayor_quenta_fm_fcje_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suarez, L. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020 (Tesis de)*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12692%2F46386%2FSuarez_VLM-SD.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy%23%3A~%3Atext%3DHunton%2520y%2520Norman%2520\(2010\)%2](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12692%2F46386%2FSuarez_VLM-SD.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy%23%3A~%3Atext%3DHunton%2520y%2520Norman%2520(2010)%2)
- Ticllacuri, V. y Mayon, R. (2018). *“Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local (UGEL) de la localidad de Huancavelica – 2017”*. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2401/TESIS-2018-ADMINISTRACION%93N-TICLLACURI%20CONDORI%20Y%20MAYON%20RONCEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Toschi, D. (2020). *Trabajo remoto y pobreza en tiempos de COVID-19. ECONO*. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/econo/article/view/10349>
- UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA. (2021). *Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa*. Obtenido de UNIVERSIDAD, CIENCIA y TECNOLOGÍA Vol. 25, Nº 108 Marzo 2021: <https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/425/834>
- Valencia, A. (2017). *Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rius/v12n41/1870-2147-rius-12-41-203.pdf>
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1>
- Vereau, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima (Tesis de posgrado)*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1640/GiVereauC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Instrumento: Variable Teletrabajo.

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE TELETRABAJO

Estimados: estoy realizando una encuesta para recopilar datos acerca del Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas veces (3) – Casi Nunca (2) Nunca (1).

VARIABLE 1: TELETRABAJO						
1. Dimensión Productividad		ESCALA				
		1	2	3	4	5
01	La nueva modalidad de trabajo, le permite fácilmente adaptarse al trabajo.					
02	Es importante su trabajo, como parte del equipo que labora a distancia.					
03	Está motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto.					
04	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo					
05	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo					
06	La comunicación existente en todos los niveles de la Institución es buena.					
07	Permiten participar en la Institución con opiniones o sugerencias.					
08	Se recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas.					
09	Existe suficiente motivación para dar del todo lo mejor en las actividades de su trabajo.					
10	La institución valora el trabajo desarrollado por su persona.					
11	La retroalimentación es necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña.					
2. Dimensión Tecnológica		ESCALA				
12	Existe un dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, sistemas internos, entre otros.					
13	Existe comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros.					
14	Es necesario el autoaprendizaje para el uso y manejo de aplicativos informáticos.					
15	Se cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente.					
16	Se cuenta con acceso a internet permanente.					
17	Se accede desde cualquier lugar a su información que guarda en su computador de trabajo a través de acceso remoto.					
18	Se utiliza la telefonía celular, para comunicarse y para cumplir con sus actividades de trabajo.					
19	Se utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y recibir información, de su trabajo.					
20	Se utiliza aplicaciones como Microsoft teams entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones.					
3. Dimensión organizacional		ESCALA				
21	Existe planificación de actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo.					
22	Existe coordinación con los funcionarios responsables lo relativo al					

	mejoramiento de los procesos que realizan en la ONP.					
23	Todos los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones se han especificado.					
4. Dimensión de Gestión		ESCALA				
24	Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades.					
25	Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades.					
26	Las capacitaciones que se desarrollan cuentan con la participación de todos los colaboradores.					
27	El tiempo del desarrollo de la capacitación es lo suficiente.					
28	Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas					
29	Todos participan en las capacitaciones					

ANEXO N° 2: Instrumento: Satisfacción Laboral.

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimados: estoy realizando una encuesta para recopilar datos acerca del Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Totalmente de acuerdo (5) – De acuerdo (4) – Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL						
1. Dimensión de Satisfacción Extrínseca		ESCALA				
		1	2	3	4	5
01	Las condiciones virtuales facilitan la realización de mi trabajo remoto.					
02	El entorno virtual del trabajo remoto es adecuado.					
03	El horario de trabajo es adecuado.					
04	El director tiene un trato que beneficia la calidad del trabajo.					
05	El ambiente de trabajo es cómodo y confortable.					
06	Es cómodo el horario de trabajo remoto.					
07	El ambiente virtual donde laboro me resulta cómodo.					
08	Existen las comodidades para un buen desempeño en las labores diarias del trabajo remoto.					
09	Se siente que los directivos apoyan y valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo.					
10	EL salario mensual es de adecuado al trabajo remoto que se realiza.					
11	La remuneración económica realizada en el trabajo remoto es adecuada al tiempo que emplea.					
12	El sueldo que se percibe es bastante aceptable, de acuerdo a lo realizado.					
13	El trabajo es apreciado por la institución.					
14	El trabajo cubre todas las expectativas económicas.					
2. Dimensión de Satisfacción Intrínseca		ESCALA				
15	El trabajo remoto que realizo es justo para mi forma de ser.					

16	La labor que realiza es muy valiosa para el desarrollo del trabajo remoto.					
17	Es útil la labor que realizo.					
18	Los resultados que logro en mi trabajo remoto son valorados.					
19	El trabajo remoto me hace sentir realizado como profesional.					
20	La forma como se está desarrollando el trabajo remoto es óptima.					
21	Se siente bien consigo mismo cuando se realiza trabajo remoto.					
22	Le gusta realizar el trabajo remoto.					
23	Siempre recibe "Buen Trato" de parte de la Institución.					
24	Disfruta la interacción virtual de las personas con quienes trabajo.					
25	El trabajo remoto que se realiza se percibe como importante.					
26	Compartir mis trabajos con otros colegas resulta placentero.					
27	Se reconocen las horas extras.					

ANEXO N° 3: Matriz de Operacionalización de Variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición y valores	Niveles o rangos
Teletrabajo	Nilles (1988) lo define como: Es una forma diferente de trabajar desde casa usando las comunicaciones remotas, basadas en tecnologías para evitar el desplazamiento, donde se establece metas con los teletrabajadores para la implementación exitosa y sostenible.	La variable en mención se estudió aplicando un cuestionario con 29 pregunta a los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Para poder realizar el análisis de la variable en mención se ha considerado cuatro dimensiones, las mismas son Productividad, Herramientas Tecnológicas, Organizacional y Gestión.	Productividad Herramientas tecnológicas Organizacional Gestión	Compromiso Comunicación Desempeño Conocimiento Equipos informáticos Internet Herramientas de comunicación Herramientas de videoconferencias Planificación Coordinación Organización Monitoreo Evaluación Participantes Tiempo Satisfacción Asistencia	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10,11 12,13,14, 15,16,17, 18,19,20 21,22,23 24,25,26, 27,28,29	Escala Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Intervalo: Bajo Medio Alto
Satisfacción Laboral	(Palma, 1999) define: Satisfacción Laboral es la predisposición frente al trabajo basada en creencia y valores positivos los cuales fueron generados por la rutina laboral.	La variable en mención se estudió aplicando un cuestionario de 27 preguntas a los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Para poder realizar el análisis de la variable en mención se consideró 02 (dos) dimensiones Intrínseca y Extrínseca (Gamarra, 2018), adaptándose a los componentes de Palma.	Satisfacción extrínseca Satisfacción intrínseca	Condiciones laborales Beneficios económicos Significación de la tarea Reconocimiento personal	1,2,3,4,5, 6,7,8, 9 10,11,12, 13,14, 15,16,17, 18,19,20, 21,22 23,24,25, 26,27	Escala Likert: Totalmente desacuerdo (1) En desacuerdo(2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Intervalo: Bajo Medio Alto

ANEXO N° 4: Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
			Definición Conceptual	Definición Operacional	VARIABLE INDEPENDIENTE: TELETRABAJO				
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	TELETRABAJO	Nilles (1988) lo define como: Es una forma diferente de trabajar desde casa usando las comunicaciones remotas, basadas en tecnologías para evitar el desplazamiento, donde se establece metas con los teletrabajadores para la implementación exitosa y sostenible.	La variable en mención se estudió aplicando un cuestionario con 29 pregunta a los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Para poder realizar el análisis de la variable en mención se ha considerado cuatro dimensiones, las mismas son Productividad, Herramientas Tecnológicas, Organizacional y Gestión. Una relación, idéntica, se establecerán con los demás componentes de los indicadores.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
¿Cuál es la relación del teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021?	Determinar la relación entre teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.	El teletrabajo se relaciona significativamente con la variable satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.				Dimensión de productividad	1. Compromiso 2. Comunicación 3. Desempeño 4. Conocimiento	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11	Escala de Likert del 1 al 5
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos				Dimensión tecnológica	5. Equipos informáticos 6. Internet 7. Herramientas de comunicación. 8. Herramientas de videoconferencias	12,13, 14,15, 16,17, 18,19, 20	
¿Cuál es la relación de la productividad, en la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021?	Determinar si existe relación entre la Dimensión de productividad y Satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.	La Dimensión de productividad se relaciona significativamente con la variable Satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.				Dimensión organizacional	9. Planificación 10. Coordinación 11. Organización	21, 22, 23	
¿Cuál es la relación de la tecnológica, en la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021?	Determinar si existe relación entre la Dimensión tecnológica y Satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.	La Dimensión tecnológica se relaciona significativamente con la variable Satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.	Dimensión de gestión	12. Monitoreo 13. Evaluación 14. Participantes 15. Tiempo 16. Satisfacción 17. Asistencia	24,25, 26,27, 28,29				
¿Cuál es la relación de la organización, en la satisfacción de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021?	Determinar si existe relación entre la Dimensión organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.	La Dimensión organizacional se relaciona significativamente con la variable Satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.	SATISFACCIÓN LABORAL	(Palma, 1999) define: Satisfacción Laboral es la predisposición frente al trabajo basada en creencia y valores positivos los cuales fueron generados por la rutina laboral.	VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL				
¿Cuál es la relación de la gestión, en la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021?	Determinar si existe relación entre la Dimensión de gestión y Satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.	La Dimensión de gestión se relaciona significativamente con la variable Satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021.			Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
					La variable en mención se estudió aplicando un cuestionario de 27 preguntas a los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Para poder realizar el análisis de la variable en mención se consideró 02 (dos) dimensiones Intrínseca y Extrínseca (Gamarrá, 2018), adaptándose a los componentes de Palma. Una relación, idéntica, se establecerán con los demás componentes de los indicadores Mediante observación el investigador, evaluará las estrategias de comercialización que diferencia a una empresa comercializadora de otra.	Satisfacción extrínseca	Condiciones laborales Beneficios económicos	1,2,3,4, 5,6,7,8, 9 10,11, 12,13	Escala de Likert del 1 al 5
			Satisfacción intrínseca	Significación de la tarea Reconocimiento personal	15,16, 17,18, 19,20, 21,22 23,24, 25,26, 27				

ANEXO N° 5: Matriz de validación de instrumento.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TELETRABAJO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Productividad							
01	La nueva modalidad de trabajo, le permite fácilmente adaptarse al trabajo.	X		X		X		
02	Es importante su trabajo, como parte del equipo que labora a distancia.	X		X		X		
03	Está motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto.	X		X		X		
04	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo	X		X		X		
05	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo	X		X		X		
06	La comunicación existente en todos los niveles de la Institución es buena.	X		X		X		
07	Permiten participar en la Institución con opiniones o sugerencias.	X		X		X		
08	Se recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas.	X		X		X		
09	Existe suficiente motivación para dar del todo lo mejor en las actividades de su trabajo.	X		X		X		
10	La institución valora el trabajo desarrollado por su persona.	X		X		X		
11	La retroalimentación es necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña.	X		X		X		
	Dimensión 2: Tecnológica	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Existe un dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, sistemas internos, entre otros.	X		X		X		
13	Existe comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros.	X		X		X		
14	Es necesario el autoaprendizaje para el uso y manejo de aplicativos informáticos.	X		X		X		

15	Se cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente.	X		X		X	
16	Se cuenta con acceso a internet permanente.	X		X		X	
17	Se accede desde cualquier lugar a su información que guarda en su computador de trabajo a través de acceso remoto.	X		X		X	
18	Se utiliza la telefonía celular, para comunicarse y para cumplir con sus actividades de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No
19	Se utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y recibir información de su trabajo.	X		X		X	
20	Se utilizan aplicaciones como Microsoft teams entre otros para videoconferencias de reuniones y capacitaciones.	X		X		X	
	Dimensión 3: Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No
21	Existe planificación de actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo.	X		X		X	
22	Existe coordinación con los funcionarios responsables en lo relativo al mejoramiento de los procesos que realizan en la ONP.	X		X		X	
23	Todos los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones se han especificado.	X		X		X	
	Dimensión 4: Gestión	Si	No	Si	No	Si	No
24	Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades	X		X		X	
25	Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades.	X		X		X	
26	Las capacitaciones que se desarrollan cuentan con la participación de todos los colaboradores.	X		X		X	
27	El tiempo del desarrollo de la capacitación es suficiente.	X		X		X	
28	Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas	X		X		X	
29	Todos participan en las capacitaciones	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:CARDENAS CANALES DANIEL DNI:....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho...30.de noviembre. del 2021

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MG. DANIEL CARDENAS CANALES
DOCENTE INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Satisfacción Extrínseca							
01	Las condiciones virtuales facilitan la realización de mi trabajo remoto.	X		X		X		
02	El entorno virtual del trabajo remoto es adecuado.	X		X		X		
03	El horario de trabajo es adecuado.	X		X		X		
04	El director tiene un trato que beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
05	El ambiente de trabajo es cómodo y confortable.	X		X		X		
06	Es cómodo el horario de trabajo remoto.	X		X		X		
07	El ambiente virtual donde laboro me resulta cómodo.	X		X		X		
08	Existen las comodidades para un buen desempeño en las labores diarias del trabajo remoto.	X		X		X		
09	Se siente que los directivos apoyan y valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo.	X		X		X		
10	El salario mensual es adecuado al trabajo remoto que se realiza.	X		X		X		
11	La remuneración económica realizada en el trabajo remoto es adecuada al tiempo que emplea.	X		X		X		
12	El sueldo que se percibe es bastante aceptable, de acuerdo a lo realizado.	X		X		X		
13	El trabajo es apreciado por la institución.	X		X		X		
14	El trabajo cubre todas las expectativas económicas.	X		X		X		
	Dimensión 2: Satisfacción Intrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El trabajo remoto que realizo es justo para mi forma de ser.	X		X		X		
16	La labor que realiza es muy valiosa para el desarrollo del trabajo remoto.	X		X		X		
17	Es útil la labor que realizó.	X		X		X		
18	Los resultados que logro en mi trabajo remoto son valorados.	X		X		X		
19	El trabajo remoto me hace sentir realizado como profesional.	X		X		X		

20	La forma como se está desarrollando el trabajo remoto es óptima.	X		X		X		
21	Se siente bien	X		X		X		
22	Le gusta realizar el trabajo remoto.	X		X		X		
23	Siempre recibe "Buen Trato" de parte de la Institución.	X		X		X		
24	Disfruta la interacción virtual de las personas con quienes trabajo.	X		X		X		
25	El trabajo remoto que se realiza se percibe como importante.	X		X		X		
26	Compartir mis trabajos con otros colegas resulta placentero.	X		X		X		
27	Se reconocen las horas extras.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:CARDENAS CANALES DANIEL **DNI:**...07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho...30.de noviembre. del 2021

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 MG. DANIEL CARDENAS CANALES
 DOCENTE INVESTIGADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TELETRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Productividad							
01	La nueva modalidad de trabajo, le permite fácilmente adaptarse al trabajo.	X		X		X		
02	Es importante su trabajo, como parte del equipo que labora a distancia.	X		X		X		
03	Está motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto.	X		X		X		
04	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo	X		X		X		
05	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo	X		X		X		
06	La comunicación existente en todos los niveles de la Institución es buena.	X		X		X		
07	Permiten participar en la Institución con opiniones o sugerencias.	X		X		X		
08	Se recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas.	X		X		X		
09	Existe suficiente motivación para dar del todo lo mejor en las actividades de su trabajo.	X		X		X		
10	La institución valora el trabajo desarrollado por su persona.	X		X		X		
11	La retroalimentación es necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña.	X		X		X		
	Dimensión 2: Tecnológica	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Existe un dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, sistemas internos, entre otros.	X		X		X		
13	Existe comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros.	X		X		X		
14	Es necesario el autoaprendizaje para el uso y manejo de aplicativos informáticos.	X		X		X		

15	Se cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente.	X		X		X		
16	Se cuenta con acceso a internet permanente.	X		X		X		
17	Se accede desde cualquier lugar a su información que guarda en su computador de trabajo a través de acceso remoto.	X		X		X		
18	Se utiliza la telefonía celular, para comunicarse y para cumplir con sus actividades de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Se utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y recibir información, de su trabajo.	X		X		X		
20	Se utiliza aplicaciones como Microsoft teams entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones.	X		X		X		
	Dimensión 3: Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Existe planificación de actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo.	X		X		X		
22	Existe coordinación con los funcionarios responsables lo relativo al mejoramiento de los procesos que realizan en la ONP.	X		X		X		
23	Todos los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones se han especificado.	X		X		X		
	Dimensión 4: Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades	X		X		X		
25	Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades.	X		X		X		
26	Las capacitaciones que se desarrollan cuentan con la participación de todos los colaboradores.	X		X		X		
27	El tiempo del desarrollo de la capacitación es lo suficiente.	X		X		X		
28	Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas	X		X		X		
29	Todos participan en las capacitaciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ogosi Auqui José Antonio

DNI: 42870080

Grado y Especialidad del validador: Magister en Ingeniería de Sistemas y Cómputo

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 06 de noviembre del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Satisfacción Extrínseca							
01	Las condiciones virtuales facilitan la realización de mi trabajo remoto.	X		X		X		
02	El entorno virtual del trabajo remoto es adecuado.	X		X		X		
03	El horario de trabajo es adecuado.	X		X		X		
04	El director tiene un trato que beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
05	El ambiente de trabajo es cómodo y confortable.	X		X		X		
06	Es cómodo el horario de trabajo remoto.	X		X		X		
07	El ambiente virtual donde laboro me resulta cómodo.	X		X		X		
08	Existen las comodidades para un buen desempeño en las labores diarias del trabajo remoto.	X		X		X		
09	Se siente que los directivos apoyan y valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo.	X		X		X		
10	EL salario mensual es de adecuado al trabajo remoto que se realiza.	X		X		X		
11	La remuneración económica realizada en el trabajo remoto es adecuada al tiempo que emplea.	X		X		X		
12	El sueldo que se percibe es bastante aceptable, de acuerdo a lo realizado.	X		X		X		
13	El trabajo es apreciado por la institución.	X		X		X		
14	El trabajo cubre todas las expectativas económicas.	X		X		X		
	Dimensión 2: Satisfacción Intrínseca	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El trabajo remoto que realizo es justo para mi forma de ser.	X		X		X		
16	La labor que realiza es muy valioso para el desarrollo del trabajo remoto.	X		X		X		
17	Es útil la labor que realizo.	X		X		X		
18	Los resultados que logro en mi trabajo remoto es valorado.	X		X		X		
19	El trabajo remoto me hace sentir realizado como profesional.	X		X		X		
20	La forma como se está desarrollando el trabajo remoto es óptima.	X		X		X		

21	Se siente bien	X		X		X	
22	Le gusta realizar el trabajo remoto.	X		X		X	
23	Siempre recibe "Buen Trato" de parte de la Institución.	X		X		X	
24	Disfruta la interacción virtual de las personas con quienes trabajo.	X		X		X	
25	El trabajo remoto que se realiza se percibe como importante.	X		X		X	
26	Compartir mis trabajos con otros colegas resulta placentero.	X		X		X	
27	Se reconocen las horas extras.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ogosi Auqui José Antonio

DNI: 42870080

Grado y Especialidad del validador: Magister en Ingeniería de Sistemas y Cómputo

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Lima, 06 de noviembre del 2021



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO N° 6: Solicitud de Aplicación del Instrumento



Escuela de Posgrado

“Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia”

Lima SJL, 19 de octubre del 2021

N° Carta P.162 – 2021-II EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Sr. Moisés Danilo Flores Leon
Director General de la Oficina de Recursos Humanos (e)
Oficina de Normalización Previsional

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **OBREGÓN CABREJOS JOSÉ CARLOS.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **OBREGÓN CABREJOS JOSÉ CARLOS.** identificado(a) con DNI N.º43497436 y código de matrícula N° 7002479611; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

TELETRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE ATENCIÓN DE LIMA DEL SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES, 2021.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado,
Administrativo (KJGL)

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

ANEXO N° 7: Instrumentos de recolección de datos (Formulario Google)

docs.google.com/forms/d/1b04xpZUbBzQSUX_z-CMueOv475k4qq1Nc5p-Twa5xuA/edit

ENCUESTA: TELETRABAJO Y SATISFACCION LABORAL

Preguntas Respuestas 39 Configuración



ENCUESTA: TELETRABAJO Y SATISFACCION LABORAL

Estimados: estoy realizando una encuesta para recopilar datos acerca del Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención de Lima del Sistema Nacional de Pensiones, 2021. Le agradezco de antemano cada minuto de su tiempo por responder las siguientes preguntas:

01. La nueva modalidad de trabajo, le permite fácilmente adaptarse al trabajo. *

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

02. Es importante su trabajo, como parte del equipo que labora a distancia. *

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

03. Está motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto. *

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

04. Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo *

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

05. Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo *

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

06. La comunicación existente en todos los niveles de la Institución es buena. *

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

07. Permiten participar en la Institución con opiniones o sugerencias. *

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

08. Se recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas. *

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

09. Existe suficiente motivación para dar del todo lo mejor en las actividades de su trabajo. *

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

10. La institución valora el trabajo desarrollado por su persona. *

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

11. La retroalimentación es necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña. *

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

12. Existe un dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, sistemas internos, entre otros. *

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

13. Existe comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, entre otros. *

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



14. Es necesario el autoaprendizaje para el uso y manejo de aplicativos informáticos. *

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

15. Se cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente. *

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

16. Se cuenta con acceso a internet permanente. *

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

17. Se accede desde cualquier lugar a su información que guarda en su computador de trabajo a través de acceso remoto. *

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



18. Se utiliza la telefonía celular, para comunicarse y para cumplir con sus actividades de trabajo. *

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

19. Se utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y recibir información, de su trabajo. *

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

20. Se utiliza aplicaciones como Microsoft teams entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones. *

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

<p>21. Existe planificación de actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Nunca <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Siempre</p>	
<p>...</p> <p>22. Existe coordinación con los funcionarios responsables lo relativo al mejoramiento de los procesos que realizan en la ONP. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Nunca <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Siempre</p>	
<p>23. Todos los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones se han especificado. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Nunca <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Siempre</p>	
<p>24. Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Nunca <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Siempre</p>	

<p>25. Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Nunca <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Siempre</p>	
<p>26. Las capacitaciones que se desarrollan cuentan con la participación de todos los colaboradores. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Nunca <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Siempre</p>	
<p>27. El tiempo del desarrollo de la capacitación es lo suficiente. *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Nunca <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Siempre</p>	
<p>28. Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas *</p> <p>1 2 3 4 5</p> <p>Nunca <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> Siempre</p>	

29. Todos participan en las capacitaciones *

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

30. Las condiciones virtuales facilitan la realización de mi trabajo remoto. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

31. El entorno virtual del trabajo remoto es adecuado. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

32. El horario de trabajo es adecuado. *

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

33. El director tiene un trato que beneficia la calidad del trabajo. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

34. El ambiente de trabajo es cómodo y confortable. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

35. Es cómodo el horario de trabajo remoto. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

36. El ambiente virtual donde laboro me resulta cómodo. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo



37. Existen las comodidades para un buen desempeño en las labores diarias del trabajo remoto. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

38. Se siente que los directivos apoyan y valoran el esfuerzo que realizo en mi trabajo. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

...

39. EL salario mensual es de adecuado al trabajo remoto que se realiza. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

40. La remuneración económica realizada en el trabajo remoto es adecuada al tiempo que emplea. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

41. El sueldo que se percibe es bastante aceptable, de acuerdo a lo realizado. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

42. El trabajo es apreciado por la institución. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

43. El trabajo cubre todas las expectativas económicas. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

44. El trabajo remoto que realizo es justo para mi forma de ser. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

45. La labor que realiza es muy valioso para el desarrollo del trabajo remoto. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

46. Es útil la labor que realizo. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

47. Los resultados que logro en mi trabajo remoto es valorado. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

48. El trabajo remoto me hace sentir realizado como profesional. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

49. La forma como se está desarrollando el trabajo remoto es óptima. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

50. Se siente bien consigo mismo cuando se realiza trabajo remoto. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

51. Le gusta realizar el trabajo remoto. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

52. Siempre recibe "Buen Trato" de parte de la Institución. *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

53. Disfruta la interacción virtual de las personas con quienes trabajas. *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

54. El trabajo remoto que se realiza se percibe como importante. *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

55. Compartir mis trabajos con otros colegas resulta placentero. *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

56. Se reconocen las horas extras. *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo



ANEXO N° 8: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE TELETRABAJO

VARIABLE 1: TELETRABAJO																														
DIMENSIONES																														
N°	D1										D2										D3			D4						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	
01	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
02	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4		
03	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
04	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4		
05	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
06	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	2	4	3		
07	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3		
08	3	5	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	5	2	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4		
09	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3		
10	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	5	3	3	4	2	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3		
12	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
15	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
16	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	3	2
17	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	
18	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
19	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	1	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
21	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
22	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
25	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	
27	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4		
29	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
30	2	5	5	4	4	3	4	4	2	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	
31	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
32	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	
33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
34	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	2	5	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	5	3	4	5	1	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	
38	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
39	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

ANEXO N° 9: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL																										
DIMENSIONES																										
N°	D1														D2											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
01	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1
02	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
03	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	2	3	2	4	4	5	1
04	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	5	5	3	3	4	3	5	4	3	5	1
05	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1
06	4	5	2	2	5	1	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	1
07	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	2	2	3	2	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	1
08	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1
09	4	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1
11	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1
12	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	1
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	1
15	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1
16	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	2
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3
18	4	4	5	4	5	5	5	4	4	1	1	1	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	1
19	5	5	2	3	5	2	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	1
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
22	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	1	2	4	3	3	4	5	3	5	4	5	5	3	4	4	1
23	3	3	1	4	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	1
25	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	1	2	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1
26	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	1
27	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	5	4	4	3	2	1	1	2	3	1
28	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
29	3	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	1
30	3	4	1	5	5	1	3	4	3	4	1	1	5	4	5	4	5	3	4	4	3	1	4	4	5	1
31	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
32	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5
33	4	4	2	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	2
34	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
35	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
37	3	3	5	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	5	5	4	1	2	1	1	3	1	4	1
38	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3