

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Facultad de Gestión y Alta Dirección



La influencia del teletrabajo parcial en el nivel de satisfacción
laboral de los teletrabajadores pertenecientes al sector
servicios de Lima Metropolitana

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con
mención en Gestión Empresarial presentada por:

*Thalya Danna Mora Rodríguez
Isabel Rut Bonifacio Romero*

Asesora:

Paloma Martínez-Hague Chonati

Lima, 2024

La tesis:

La influencia del teletrabajo parcial en el nivel de satisfacción laboral de los teletrabajadores pertenecientes al sector servicios de Lima Metropolitana

ha sido aprobada por:

Mgtr. Irene Maria Vera Arica

[Presidente del Jurado]

Dra. Paloma Martinez Hague Chonati

[Asesor Jurado]

Mgtr. Carmen Ana Heinman Grimaldo


[Tercer Jurado]

INFORME DE SIMILITUD

Yo, Paloma Martínez – Hague Chonati, docente de la Facultad de Gestión y Alta Dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora de la tesis titulada La influencia del teletrabajo parcial en el nivel de satisfacción laboral de los teletrabajadores pertenecientes al sector servicios de Lima Metropolitana, de las autoras Thalya Danna Mora Rodríguez y Isabel Rut Bonifacio Romero, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 14%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 22/01/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 22 de enero de 2025

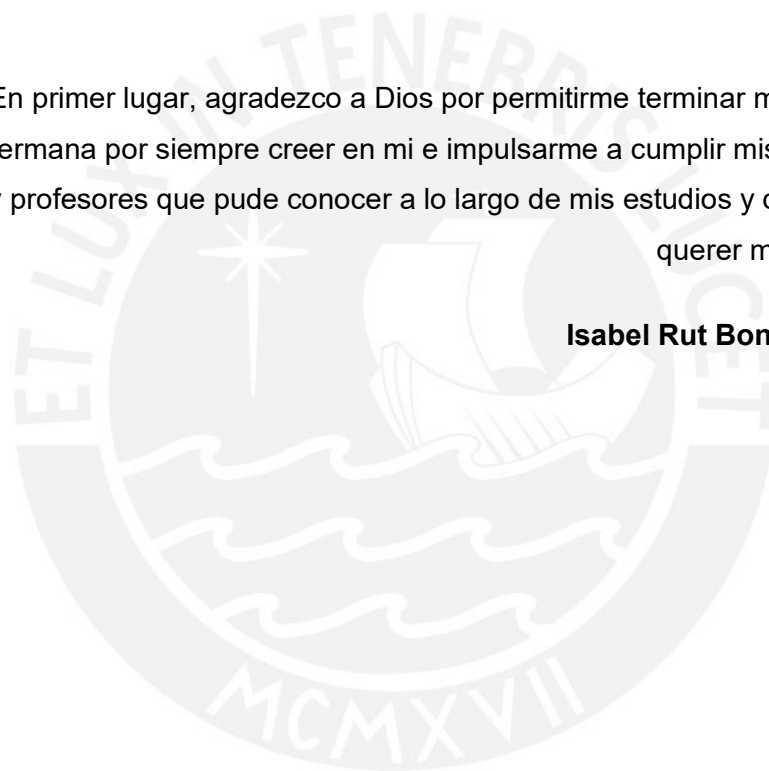
Apellidos y nombres de la asesora: Paloma Martínez – Hague Chonati	
DNI: 09344755	Firma
ORCID: 0000-0002-7946-788X	

Quiero agradecer a Dios, y a mis padres. A mi mamá Liz por su apoyo incondicional, y su motivación. A mi padre Fernando por su esfuerzo y palabras de apoyo. También a mis tíos, primos, sobrinos por darme ánimos. A Eddy por hacer mis días alegres y brindarme su apoyo incondicional. Por último, a mis gatos Chiki y Bonita, que me alegran con su presencia.

Thalya Danna Mora Rodríguez

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme terminar mi carrera, a mis padres y hermana por siempre creer en mi e impulsarme a cumplir mis sueños. A mis amigos y profesores que pude conocer a lo largo de mis estudios y que me hicieron querer más mi profesión

Isabel Rut Bonifacio Romero



A nuestra asesora Paloma Martínez-Hague por su acompañamiento y predisposición en el proceso. A quienes nos apoyaron con su tiempo para llenar la encuesta y todos los amigos que nos apoyaron con palabras de ánimos y consejos para seguir con el proyecto.

Thalya Mora e Isabel Bonifacio



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar los factores que más influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana. Para ello, el estudio se basó en el modelo de Jamal et al. (2023), el cual toma como variables del teletrabajo parcial a Autonomía laboral, Flexibilidad y Control de horarios, Balance vida-trabajo y Reducción de estrés.

Para el análisis, se han empleado ecuaciones estructurales mediante modelos SEM en el software AMOS para determinar la existencia del vínculo entre las variables, así como para establecer qué factores del teletrabajo parcial son los más importantes en la Satisfacción laboral.

El sujeto de estudio de la presente investigación fue el sector servicios de Lima Metropolitana, donde se recopilaron 343 respuestas de las cuales se analizaron 219 encuestas para el presente estudio.

El estudio realizado en empresas de servicio en Lima Metropolitana determinó que el teletrabajo parcial tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados. Además, se identificó que los factores más relevantes que influyen en la satisfacción son la autonomía laboral y el balance vida-trabajo.

Palabras clave: Teletrabajo parcial, satisfacción laboral, sector servicios

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1. Situación problemática	3
2. Preguntas de investigación.....	7
3. Objetivos de investigación.....	7
4. Justificación	8
4.1. Valor teórico	8
4.2. Relevancia social.....	8
4.3. Implicancia práctica	8
5. Limitaciones	8
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	10
1. Satisfacción laboral.....	10
1.1. Concepto de satisfacción laboral	10
1.2. Teorías de la satisfacción laboral.....	12
1.3. Importancia de la satisfacción laboral.....	13
2. Teletrabajo	14
2.1. Definición de teletrabajo.....	14
2.2. Tipos de teletrabajo	15
2.3. Importancia del teletrabajo parcial	16
2.4. Cambios en el teletrabajo en pandemia.....	17
3. Modelos	19
3.1. El modelo de Peña et al. (2022).....	19
3.2. El modelo de Jamal et al. (2021).....	19
3.3. Modelo de Sousa-Uva (2021).....	20
3.4. Modelo de Jamal et al. (2023).....	20
CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL.....	26
1. El teletrabajo durante el COVID-19 a nivel internacional.....	26
2. El teletrabajo en el Perú.....	28

2.1. El teletrabajo desde el covid-19	28
2.2. El sector servicios en el Perú	31
2.3. El teletrabajo en el sector de servicio	33
CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO	37
1. Secuencia Metodológica.....	37
2. Alcance de la investigación	38
3. Enfoque de investigación	38
4. Diseño de investigación.....	39
5. Muestra	39
6. Técnicas de recolección de datos	40
7. Herramientas y proceso del análisis de la información	43
7.1. Análisis descriptivo	43
7.2. Análisis de confiabilidad y factorial.....	43
7.3. Análisis Factorial Confirmatorio.....	44
7.4. Análisis SEM	50
7.5. Análisis de correlación.....	51
8. Hipótesis	52
8.1. Hipótesis General	52
8.2. Hipótesis Específicas.....	52
CAPÍTULO 5: ANÁLISIS Y RESULTADOS	54
1. Características generales de la muestra encuestada.....	54
2. Relación entre el Teletrabajo y la Satisfacción laboral	56
3. Análisis de los factores del teletrabajo que influyen en la satisfacción laboral en el sector de servicios de Lima Metropolitana	59
3.1. Autonomía laboral.....	59
3.2. Flexibilidad y control de horarios.....	62
3.3. Balance trabajo - vida	64
3.4. Reducción de estrés laboral	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70

1. Recomendaciones	72
REFERENCIAS	74
ANEXOS	82
ANEXO A: Guía de cuestionario	82
ANEXO B: Matriz de consistencia	88
ANEXO C: Gráfico de respuestas sobre la Satisfacción laboral	92
ANEXO D: Análisis descriptivo de Autonomía laboral	93
ANEXO E: Análisis descriptivo de Flexibilidad y control de horarios	94
ANEXO F: Análisis descriptivo de Balance vida-trabajo	95
ANEXO G: Análisis descriptivo de Reducción de estrés laboral	96



LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Codificación de variables del teletrabajo parcial.....	41
Tabla 1: Codificación de variables del teletrabajo parcial (continuación).....	42
Tabla 2: Codificación de variable satisfacción laboral	42
Tabla 3: Análisis de confiabilidad	43
Tabla 4: Medición de bondad de ajuste del primer análisis del Modelo del Teletrabajo parcial	45
Tabla 5: Medición de bondad de ajuste del segundo análisis del Modelo del Teletrabajo parcial	46
Tabla 6: Medición de bondad de ajuste del tercer análisis del Modelo del Teletrabajo parcial	47
Tabla 7: Medición de bondad de ajuste del primer análisis del Modelo de Satisfacción laboral	48
Tabla 8: Medición de bondad de ajuste del segundo análisis del Modelo Satisfacción laboral	49
Tabla 9: Medición de bondad de ajuste del tercer análisis del Modelo Satisfacción laboral	50
Tabla 10: Medición de bondad de ajuste del Modelo estructural final	51
Tabla 11: Correlación de Spearman	52
Tabla 12: Características de la muestra en el estudio.....	54
Tabla 12: Características de la muestra en el estudio (continuación).....	55
Tabla 13: Descripción de la dimensión Satisfacción laboral.....	56
Tabla 13: Descripción de la dimensión Satisfacción laboral (continuación).....	57
Tabla 14: Resumen de aceptación de las hipótesis específicas	57
Tabla 14: Resumen de aceptación de las hipótesis específicas (continuación)	58
Tabla 15: Descripción de la dimensión Autonomía Laboral	60
Tabla 15: Descripción de la dimensión Autonomía Laboral (continuación)	61
Tabla 16: Descripción de la dimensión Flexibilidad y control de horarios.....	63
Tabla 16: Descripción de la dimensión Flexibilidad y control de horarios (continuación).....	64
Tabla 17: Descripción de la dimensión Balance trabajo - vida.....	65
Tabla 18: Descripción de la dimensión reducción de estrés laboral	68

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Jamal (2023).....	21
Figura 2: Evolución de los puestos de trabajo en el sector formal privado con relación al teletrabajo remoto (2020-2021).....	30
Figura 3: PBI por sectores económicos (Var % real).....	32
Figura 4: Producción del sector servicios prestados a empresas (2019 - 2021).....	33
Figura 5: Evaluación de la población ocupada en servicios, agricultura, comercio y manufactura según trimestres móviles: 2104 - 2022 (miles).....	34
Figura 6: Empresas en el sector servicios, y las medidas que adoptaron como consecuencia del Covid-19.....	35
Figura 7: Puestos de trabajo en el sector privado formal bajo modalidad de teletrabajo-trabajo remoto según actividad económica, 2021 (Porcentaje).....	36
Figura 8: Secuencia metodológica.....	38
Figura 9: Relación entre el tamaño de muestra mínimo recomendado y el coeficiente de correlación múltiple al cuadrado.....	40
Figura 10: Primer análisis de AFC del modelo teletrabajo parcial.....	45
Figura 11: Segundo análisis de AFC del modelo teletrabajo parcial.....	46
Figura 12: Tercer análisis de AFC del modelo teletrabajo parcial.....	47
Figura 13: Primer análisis de AFC del modelo satisfacción laboral.....	48
Figura 14: Segundo análisis de AFC del modelo satisfacción laboral.....	49
Figura 15: Tercer análisis de AFC del modelo satisfacción laboral.....	50
Figura 16: Modelo estructural final.....	51
Figura 17: Distribución de días a la semana en la que se realiza teletrabajo.....	60
Figura 18: Porcentaje del nivel de satisfacción con el ítem SAT2.....	62
Figura 19: Gráfico entre el género femenino y el ítem BAL3.....	66
Figura 20: Gráfico entre el género masculino y el ítem BAL1.....	66
Figura 21: Gráfico entre las personas con hijos y el ítem.....	67
Figura 22: Gráfico entre las personas con estado civil "Soltero" y el ítem BAL2.....	67

INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID 19 ha traído consigo diversos cambios económicos, demográficos y tecnológicos que han representado un reto para la supervivencia de las organizaciones. En el Perú, uno de estos cambios ha sido la adopción del teletrabajo el cual representó una solución para la continuidad de las operaciones organizacionales y a su vez salvaguardar el bienestar de los trabajadores.

En las primeras etapas de la propagación del virus, cuando las medidas de distanciamiento social eran estrictas, el teletrabajo total tuvo un rol predominante para la mayoría de los trabajadores. Sin embargo, a medida que la situación sanitaria ha evolucionado y las restricciones se han flexibilizado, se ha optado por un modelo de teletrabajo parcial.

Esta última modalidad ha sido especialmente relevante en el sector servicios, donde ha experimentado un crecimiento significativo. Dado que comprende industrias como el transporte y almacenamiento, alojamiento y restaurantes, telecomunicaciones, servicios financieros y de seguros, servicios a empresas, administración pública y otros servicios; cuyas funciones y tareas pueden realizarse bajo esta modalidad de trabajo.

Ahora bien, el teletrabajo parcial puede ofrecer beneficios como la flexibilidad en la jornada laboral y la reducción de tiempos de desplazamiento, pero también puede afectar en el sentido de pertenencia con el equipo de trabajo y dificultades para establecer límites entre la vida personal y laboral. Por lo tanto, entender los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios resulta relevante para las organizaciones.

Para ello, la presente investigación se desarrolló en seis capítulos. En el primer capítulo se expone la situación problemática, las preguntas y objetivos de la investigación, justificación a nivel teórico, de relevancia social y de implicancia práctica y culmina con las limitaciones que se pueden encontrar durante el proceso de investigación.

En el segundo capítulo, presenta las bases teóricas para conceptos claves como satisfacción laboral y teletrabajo. Asimismo, se indica el modelo teórico usado para analizar las variables de la presente investigación y que nos brinda los ítems a analizar en el trabajo de campo.

Luego, el tercer capítulo brinda el marco contextual de la investigación. Por lo que brevemente menciona el despliegue del teletrabajo a nivel internacional para luego enfocarse en el teletrabajo en el Perú desde el COVID-19. Se describe el sector servicios y se explica la relevancia que tuvo el teletrabajo dentro de este sector.

El cuarto capítulo, presenta la metodología de la investigación. Para lo cual, se expone la secuencia metodológica, el alcance, enfoque y diseño de la investigación. Posteriormente, se define la muestra, las técnicas de recolección de datos y las herramientas de análisis de la información.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados y análisis de la investigación. En primer lugar, se describieron las características principales de las muestras; luego, se analizó la relación entre la satisfacción laboral y el teletrabajo parcial a través de un análisis descriptivo correlacional; y, por último, se evaluó la influencia de los factores del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral.

Finalmente, el sexto capítulo, expone las conclusiones de la presente investigación y las recomendaciones para las diferentes organizaciones del sector servicios.



CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Situación problemática

Los mercados globales han experimentado cambios debido a la inestabilidad y a la influencia del virus SARS-CoV-2, los cuales han provocado transformaciones fundamentales en la gestión estratégica, filosófica, financiera y económica (Colina, 2021). Esto a su vez, generó desafíos a las organizaciones, las cuales tuvieron que adaptarse a situaciones difíciles y costosas, en respuesta a los cambios de los procesos estratégicos (Madero, 2020). En un entorno tan cambiante, las organizaciones les dieron prioridad a la salud y bienestar de los trabajadores, lo que implicó que buscaran nuevas formas de trabajo y convenios flexibles. Como medida drástica, se incorporó el teletrabajo, el cual cambió las relaciones tradicionales entre empleador y empleado para siempre. Este cambio supuso una ventana de oportunidad hacia una revisión exhaustiva de las políticas laborales que existían hasta ese momento (Rodríguez, 2020).

Es así que, las empresas implementaron estrategias para adaptar a sus colaboradores al escenario del COVID-19 y seguir siendo competitivas en el mercado. Por lo cual, la gestión de recursos humanos fue clave para proponer cambios en las distintas formas de trabajo como el teletrabajo (Madero, 2020). En ese contexto, Azizi et al. (2021) señala que el área de Recursos Humanos tuvo una importante participación al centrarse en la salud de los trabajadores, debido a que representaban un factor importante para mantener un buen desempeño (p. 2). Asimismo, promovió estrategias que se centraron en promover un trabajo eficiente a distancia mediante una mayor flexibilidad, inclusión del ciberespacio, condiciones del trabajo centradas en la seguridad, comunicación continua, la integración vertical en la toma de decisiones, la creación de cursos de capacitación, la integración de la cohesión y cambios necesarios de personal.

Para marzo del año 2020, según una encuesta realizada a 800 ejecutivos de recursos humanos a nivel mundial, se obtuvo que el 88% de las organizaciones habían promovido o exigido a sus empleados que trabajaran desde sus hogares durante la crisis del COVID-19 (DW, 2021). Adicional a ello, en ese mismo año, EY realiza una encuesta a un total de 255 empresas, en la cual el 90% de estas mencionaron que la productividad de sus empleados había mejorado con relación al desarrollo de sus labores de manera presencial (Guabloche & Gutierrez, 2021). Es así que de acuerdo a Guerra et al. (2021) la forma de trabajar

remoto de manera repentina y generalizada tuvo el potencial para impulsar cambios rápidos en la forma de trabajo e incluso en la concepción sobre las organizaciones de trabajo. En consecuencia, Madero et al. (2020), considera que, para el área de Recursos Humanos, el teletrabajo se convirtió en una oportunidad para desarrollar una nueva estrategia e influir en el crecimiento personal de los trabajadores y lograr un mejor bienestar en el entorno laboral.

En este punto es importante definir qué se entiende por teletrabajo, el término fue introducido por Jack Nilles en 1973 y señaló que son todas las sustituciones de desplazamientos vinculadas a las telecomunicaciones y tecnologías de la información relacionadas con el empleo (Goldin,2021). Esta definición se ha ido perfilando con el tiempo por lo cual actualmente la Organización Internacional del Trabajo señala que el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, como smartphones, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio, para llevar a cabo tareas fuera de las instalaciones del empleador se define como teletrabajo (2019).

Previo al inicio de la pandemia, según la Ley N° 30036 en Perú, se define el teletrabajo como la realización de tareas laborales sin la necesidad de estar físicamente presente en el lugar de trabajo. Esta legislación establece que existe una relación laboral entre la organización y el empleado, que se lleva a cabo a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y similares, mediante los cuales se controla y supervisa el desarrollo de las actividades laborales (Congreso de la República de Perú, 2013).

El empleador puede cambiar la modalidad de trabajo del empleado y permitirle trabajar desde casa, siempre y cuando haya razones válidas y se obtenga el consentimiento del trabajador. Sin embargo, es importante señalar que este cambio no afectará el contrato laboral, la categoría del empleado, su salario ni otras condiciones laborales, excepto el hecho de que pasará a trabajar de forma remota en lugar de hacerlo de manera presencial (Aranibar, 2021).

En el 2023, el Congreso de la República aprobó por insistencia la Ley N.º 31572, ley del teletrabajo, derogando la Ley N.º 30036, con el propósito de regular el teletrabajo tanto en las entidades de la administración pública como en las instituciones y empresas privadas, para asegurar el cumplimiento de las normas de trabajo decente y promover el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral (Andina, 2023). En la ley mencionada se señala que el teletrabajo puede ser de manera total o parcial. Por un lado, se define al teletrabajo total como la actividad laboral que no requiere la presencialidad, con excepción especial de labores que requieran la asistencia del trabajador o cuando el empleador lo requiera. En cuanto al

teletrabajo parcial, es definido como aquel que incluye la prestación de labores tanto presencial como no presencial (Congreso de la República de Perú, 2022).

El teletrabajo ofrece ventajas para las organizaciones, de acuerdo con Aristizábal et al. (2022), las ventajas desde un aspecto económico-laboral son la reducción de costos, el aumento de la producción, la flexibilidad laboral y las oportunidades para personas con discapacidad, la menor presión de horarios, la reducción de inasistencias, la menor rotación y la mayor satisfacción del trabajador. En suma, según estudios de Salon et al. (2022) y Azizi et al. (2021) el teletrabajo tiene una influencia positiva en la vida personal de los trabajadores, ya que reportan una mayor satisfacción laboral. No obstante, en el contexto peruano post covid, Deloitte (2022b) realizó una encuesta a empresas peruanas, de lo cual se obtuvo que el 83% de las empresas decidió continuar con sus operaciones utilizando un modelo de teletrabajo híbrido. Esta preferencia hacia ese modelo, según estudios de Battiston y Dutcher, es debido a que, si bien existe un aumento en la productividad debido al teletrabajo, también habría una desventaja del modelo por la falta de comunicación y socialización entre los teletrabajadores, ya que se realizaría fuera del lugar de trabajo habitual (Aristizábal, 2022). Es así, que de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2020) los empleados que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo total suelen estar más activos, ya que realizan sus actividades por más horas del horario establecido, lo cual podría impactar en el desarrollo de su vida personal. Por tal razón, Salon et al. (2022) menciona que un trabajo totalmente remoto, puede afectar a la salud y a la calidad de vida al no permitir un equilibrio entre la vida laboral y personal, causando aislamiento social y estrés. En ese sentido, de acuerdo con Deloitte (2022b), si bien el teletrabajo total tiene múltiples ventajas, como la continuidad del negocio en situaciones complicadas, también presenta ciertos desafíos sociales. Por lo tanto, se considera que un modelo híbrido que combine la experiencia previa en el trabajo presencial y en el trabajo virtual, sería crucial para las organizaciones.

Asimismo, sobre los beneficios de la modalidad de teletrabajo híbrido, en relación a la productividad una encuesta realizada por Gallup encontró que el 67% de las personas están utilizando su tiempo de manera más eficiente, y Microsoft informa que las reuniones a través de su plataforma han aumentado un 153% a nivel mundial. Además, el 71% está de acuerdo en que esto les brinda un mejor equilibrio entre su vida y trabajo, el 58% experimenta menos agotamiento y fatiga, y según Fortune el 74% de CEOs considera que la modalidad puede reducir los costos de espacio y bienes raíces (El Comercio, 2023). En ese sentido, en Perú, según Deloitte (2022a) casi dos tercios (65%) de empresarios opinan que las empresas han logrado mantener su nivel durante la pandemia mediante el teletrabajo remoto e híbrido en comparación con los resultados obtenidos anteriormente.

Incluso, el 19% de las empresas encuestadas afirmaron haber mejorado en relación con años anteriores.

Respecto al sector servicios, Benanav, A. (2021) considera que ha tenido un fuerte crecimiento en los últimos 30 años, por lo que es muy probable que represente la mitad del empleo mundial. Así, el sector servicios representa en los países más desarrollados, como Estados Unidos y Francia, alrededor del 70% al 80% de su fuerza laboral. Asimismo, en muchas naciones de Sudamérica, los servicios también representan la mayor parte del empleo. En el Perú, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), el sector servicios está compuesto por subactividades: Actividades de transporte, profesionales, científicas y técnicas, servicios administrativos, servicios de comida y bebida, información y comunicaciones, actividades inmobiliarias, educación privada, atención a la salud, entretenimiento, alojamiento, agencia de viajes, servicios eléctricos y otros servicios. De este modo, en el año 2020, el sector servicios experimentó una disminución relativamente moderada del 10,3%, ya que varios de sus subsectores son considerados esenciales y no se vieron afectados por las restricciones impuestas (La Cámara, 2021). En suma, en el año 2021 el sector servicios representó el 35,5% de la PEA y presentó un crecimiento de 13,5%, aunque insuficiente en comparación a la prepandemia (La Cámara, 2022). Por otro lado, respecto al teletrabajo, en el año 2022, el sector de servicios ocupó la mayor proporción en el desempeño del teletrabajo, alcanzando un 80,7%, debido a que el sector engloba diversas actividades y labores que se pueden llevar a cabo de manera eficiente mediante la tecnología y la colaboración en línea (Gestión, 2023).

Por todo lo anterior mencionado, nace el interés por estudiar el teletrabajo parcial, debido a que se ha convertido actualmente en una estrategia importante para el área de recursos humanos de una gran cantidad de organizaciones peruanas y de lo cual no hay suficiente teoría relacionada con la satisfacción laboral de los colaboradores que están en la reciente modalidad. Asimismo, centrar el estudio en el sector servicios es pertinente debido a que este presenta una creciente cantidad de teletrabajadores desde la pandemia. Este incremento genera que las áreas de recursos humanos necesiten mayor información sobre la modalidad para gestionar a su personal actual y la creciente generación de empleo en la modalidad de teletrabajo híbrido. Por tal motivo, el presente estudio está centrado en identificar los componentes del teletrabajo parcial que influyen en la satisfacción laboral en el sector servicios de Lima Metropolitana.

2. Preguntas de investigación

¿Cuáles son los factores que más influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?

- ¿Cuál es el modelo que permite medir los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?

- ¿Cómo influye la autonomía laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?

- ¿Cómo influye la flexibilidad y control de horarios en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?

- ¿Cómo influye el balance vida-trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?

- ¿Cómo influye la reducción del estrés laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?

- ¿Cómo influyen las variables del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?

3. Objetivos de investigación

Identificar los factores que más influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana

- Identificar el modelo que permite medir los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana.

- Identificar la influencia de la autonomía laboral en la satisfacción laboral de los trabajadores entre los teletrabajadores.

- Identificar la influencia de la flexibilidad y control de horarios en la satisfacción laboral entre los teletrabajadores.

- Identificar la influencia del balance vida-trabajo influye en la satisfacción laboral entre los teletrabajadores.

- Identificar la influencia de la reducción del estrés laboral influye en la satisfacción laboral entre los teletrabajadores.

- Identificar el nivel de influencia del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral

4. Justificación

4.1. Valor teórico

La presente investigación será un aporte a las ciencias de la gestión al agregar valor teórico sobre trabajadores del sector servicios de Lima Metropolitana en la modalidad de trabajo híbrido por medio de una descripción del fenómeno y la correlación de variables. La cual se llevará a cabo a través de una investigación que establezca un precedente para futuras investigaciones a profundidad y que proporcione un mayor conocimiento y comprensión sobre el objeto de estudio.

4.2. Relevancia social

Por otra parte, la justificación para realizar la investigación propuesta es la necesidad de entender cómo el teletrabajo híbrido influye en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana, ya que, en Perú, el teletrabajo ha experimentado un aumento significativo en los últimos años, especialmente debido a la pandemia mundial que ha obligado a las empresas a adaptarse a esta modalidad de trabajo.

4.3. Implicancia práctica

Asimismo, la investigación sobre el teletrabajo y su influencia en la satisfacción laboral puede proporcionar información valiosa a las empresas del sector servicios; especialmente, al área de recursos humanos sobre la gestión de sus teletrabajadores y generar estrategias efectivas para mejorar la experiencia del trabajador.

5. Limitaciones.

La falta de información teórica acerca del teletrabajo parcial y su relación con la satisfacción laboral dentro del sector servicios de Lima Metropolitana post pandemia, implicó una limitación para el estudio. Si bien se ha encontrado información académica y metodológica sobre la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, su desarrollo se ha centrado en la pandemia y por consiguiente en la modalidad de teletrabajo total a causa

de las restricciones. En esa línea, en una exhaustiva búsqueda se encontró un modelo que media la influencia de los factores del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral; no obstante, también medía la influencia de la satisfacción laboral en otras dimensiones, sin embargo, este último aspecto no era parte del objetivo principal del presente estudio. A pesar de ello, al ser este modelo el que más se acercaba a los objetivos del presente estudio, se decidió optar por el mismo para cumplir con el objetivo de principal de la determinación de la influencia del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral en un contexto post covid.

Por otro lado, la falta de información sobre el teletrabajo en modalidad parcial en el contexto peruano post covid, y en el sector servicios, implicó deficiencia de información en el marco contextual. Por tanto, la información que se presenta es principalmente sobre el teletrabajo sin hacer distinción sobre la modalidad total o parcial en el contexto internacional, peruano, en la pandemia y en el sector servicios.



CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

1. Satisfacción laboral

En esta sección, se explicarán las bases teóricas que existen en torno a la satisfacción laboral, tanto su concepto, distintos modelos teóricos, importancia y medición que existe hasta la actualidad. Por último, se detallan los modelos teóricos que existen para poder llegar a analizar el que más se adapte al contexto laboral a partir de la post pandemia del COV-19 con el teletrabajo parcial.

1.1. Concepto de satisfacción laboral

La satisfacción laboral para De la Cruz Portilla (2020), se basó en tres disciplinas científicas: la psicología, los recursos humanos y la economía. Por un lado, la psicología se centró en el análisis de las percepciones y pensamientos de los empleados sobre su trabajo. Por otro lado, los recursos humanos se enfocaron en buscar beneficios y condiciones para que los trabajadores estén satisfechos y sean más productivos. Por último, la economía evaluó las variables laborales que conforman la noción de satisfacción laboral. Estas tres disciplinas científicas son fundamentales para comprender y abordar este aspecto clave en el ámbito laboral.

En ese sentido, para Salazar y Ospina (2019) los recursos humanos como área tienen por objetivo conocer el nivel de satisfacción que tiene un empleado con relación a las labores que ejecuta dentro de las organizaciones. Asimismo, el concepto de la satisfacción laboral se comprende a partir de la percepción que tenga un empleado sobre las labores que realiza. En ese sentido, es importante tener en cuenta que esta percepción tiene dos fuentes: La cognitiva y la afectiva. Por una parte, la satisfacción laboral cognitiva surge del contraste que realiza el trabajador de los atributos laborales con los que cuenta frente a los atributos ideales. Por otra parte, la satisfacción laboral afectiva se refiere a una valoración emocional hacia los atributos laborales (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

Para Locke, la satisfacción laboral se describe como un sentimiento positivo o agradable que surge de la forma en que una persona percibe sus experiencias laborales; por lo tanto, este estado emocional, al ser subjetivo, puede ser favorecido o, en algunos casos, perjudicado (Locke, 1976, como se cita en De la Cruz Portilla, 2020). Al analizar la satisfacción laboral de un empleado, se deben considerar aspectos como la satisfacción con la supervisión recibida, el ambiente físico de trabajo, los beneficios laborales propios de la empresa y los regulados por la ley (Meliá & Peiró, 1989, como se cita en De la Cruz Portilla, 2020).

Asimismo, la satisfacción laboral también puede ser conceptualizada a partir de diferentes enfoques. Dentro de estos, se tiene el situacional, el cual, de acuerdo con Bravo, J. et al. (2022) tiene su denominación dentro de los años que prosiguieron a la Segunda Guerra Mundial, periodo en el cual la Gestión se preocupaba por estudiar el impacto de las actitudes de los empleados con su entorno de trabajo. Además, en el cual también se centró en la influencia del entorno sobre las actitudes y bienestar de los trabajadores.

De la misma manera, para Pujol-Cols y Dabos et al. (2018) la satisfacción laboral bajo el enfoque situacional depende de los contextos, es decir varía de acuerdo a las características del entorno en el que se labora. Incluso algunas de estas características se generan de manera atípica, no solo por las guerras, sino por las leyes de cada país o las tendencias como la sostenibilidad, la realidad social que enfrenta un país en donde la empresa esté instaurada o por la globalización en donde los cambios en un entorno pueden afectar a todos los campos empresariales.

También, como concepto, la satisfacción laboral se puede entender desde un enfoque disposicional. Para Mora y Mariscal (2019), el enfoque estudió la influencia de la personalidad sobre la satisfacción laboral, en el cual existen ciertos aspectos emocionales que pueden ser inevitables y están relacionados con la estabilidad para realizar las actividades laborales. Asimismo, dentro de este enfoque, el inconsciente de una persona y el sentimiento de reciprocidad son determinantes para poder conocer el grado de aceptabilidad de sus labores en la empresa, motivo por el cual se le considera un concepto que necesita del complemento de la psicología.

Al respecto, Pujol-Cols y Dabos et al. (2018) acota que el enfoque disposicional genera un estudio más exacto sobre los empleados, ya que analiza aspectos que no se pueden determinar a simple vista como las patologías mentales, las cuales influyen en la productividad y el grado de satisfacción. Por último, dentro del concepto de satisfacción laboral se tiene el enfoque interaccionista, la cual es una mezcla de los dos enfoques anteriores, que tiene por teoría que la satisfacción laboral es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno. Este enfoque considera que la satisfacción laboral no solo se basa en factores internos del individuo, como sus características y necesidades personales, sino que también depende de factores externos, como las características del trabajo, el ambiente de trabajo, las interacciones con los compañeros y la percepción de justicia y equidad en la organización (Guillaume et al., 2012). En esa misma línea, Pujol-Cols y Dabos et al. (2018) acota que, para no entrar en una disyuntiva sobre la función de las emociones en un contexto laboral, se debe buscar evidencia empírica en donde se pueda entender que ambos tienen un grado de significancia amplio para comprender la satisfacción laboral en un empleado.

En este sentido, la definición de satisfacción laboral que se empleó en la presente investigación abarca el enfoque interaccionista identificado por Guillaume et al. (2012). Es decir, la satisfacción laboral definida como la percepción de aspectos internos entendido como características y necesidades personales y aspectos externos como el entorno y lo relacionado a las características del trabajo.

1.2. Teorías de la satisfacción laboral

En torno a la satisfacción laboral se han formulado distintas perspectivas teóricas. Dentro de todas las existentes, Schaffer (1953) estableció que el empleo es la principal fuente de ingresos que tiene una persona para cubrir sus necesidades, por ello, para lograr su satisfacción laboral, la remuneración y los beneficios laborales que reciban deben cubrir por lo menos todas sus necesidades básicas. Además de ello, el trabajador debe de ser capaz de afrontar el estado de tensión que tenga con respecto a las labores que desempeñe para que no resulte en insatisfacción laboral.

Posteriormente a esta premisa, Herzberg et al (1959) señaló que el análisis de la satisfacción laboral no debe limitarse únicamente a evaluar si se satisfacen las necesidades básicas de un trabajador, sino que es necesario un análisis más amplio de los factores extrínsecos e intrínsecos de una persona con relación a su campo laboral. De este modo, Herzberg llegó a la conclusión que la satisfacción laboral depende de un análisis bifactorial en el cual se analicen los factores relacionados a condiciones laborales y los relacionados a los campos sociales que influyen en la satisfacción laboral.

Por su parte, Werther y Davis (1982) mencionan que la satisfacción no solo es una percepción del trabajador, sino que requiere de una serie de estrategias del empleador para que pueda mantener satisfechos a sus trabajadores. Por ello, indica que es importante conocer distintos aspectos como el placer y el dolor, así como las intenciones de comportamiento de los empleados dentro de una empresa. Con el fin, de que la dirección de recursos humanos pueda comprender la reacción de los empleados ante sus labores y que ello le permita establecer las mejores estrategias de mejora. En tal sentido, la teoría se centra en las estrategias que un empleador implementa en respuesta a situaciones o factores que podrían desencadenar la insatisfacción en su personal.

Luego, en los inicios de la década del noventa Locke y Latham (1990) realizaron una propuesta teórica con respecto a la satisfacción laboral que muestra un estudio a partir de agentes no solo cualitativos, sino como una ciencia comprobada a partir del análisis cuantitativo de los empleados. Para ello, realizaron estudios a más de 12 400 empleados de distintas empresas con el objetivo de poder describir numéricamente todas las prácticas que

podrían generar la variable satisfacción laboral como parte de la vida del empleado. Es a partir de este enfoque en el cual se ejecutan variables cuantitativas para poder medir el grado de satisfacción, así como sus principales componentes.

En el siglo XXI, también se tienen distintas teorías con respecto a la satisfacción laboral. Dentro de ellas, se encuentra la teoría propuesta por Hannoun (2011), que menciona que la satisfacción en el trabajo se puede puntualizar de forma general, como la actitud general del sujeto hacia su trabajo. Esta actitud comprende no sólo sus funciones laborales establecidas, sino que requiere competencias interpersonales como la interacción con el equipo de trabajo, adaptarse al clima y cultura organizacional, mostrar un buen rendimiento, entre otros aspectos. Por lo mencionado, realizar una evaluación de la satisfacción laboral comprende varios factores que resultan complicados de medir (Hannoun, 2011).

Por último, Ordoñez et al. (2023) propuso su teoría respecto a la satisfacción laboral con relación al desempeño laboral, centrada en explicar los resultados favorables de una organización como consecuencia de la motivación de sus empleados, los cuales, por ejemplo, serían la mejora del desempeño y la eficacia para que pueda ejecutar las labores asignadas.

1.3. Importancia de la satisfacción laboral .

La satisfacción laboral para Sánchez y García (2017) tiene distintas implicancias y beneficios para la empresa que logra que sus empleados tengan un alto índice de desempeño. Es por ese motivo que existen diversas premisas en donde se ha considerado los beneficios de la satisfacción laboral dentro de los mercados empresariales. Hay un creciente interés en el estudio de la satisfacción laboral, debido a que se busca definir cuáles serían los múltiples factores que lo relacionan con el bienestar en el área laboral, y si la satisfacción laboral influye en el desempeño. Con ello, se tiene en consideración que la satisfacción laboral logra brindar una visión detallada a los empleadores en torno a las distintas percepciones que tienen sus empleados.

Asimismo, para el área de gestión de los recursos humanos, de acuerdo a Mora y Mariscal, (2019), la satisfacción laboral tiene relación con el manejo de la estructura interna de los procesos dentro de una empresa; por tal motivo en la actualidad, se reconoce que el progreso de cualquier sistema de gestión de los recursos humanos se fundamenta en la satisfacción de los empleados, considerándolos como la base para el éxito organizacional. Además, cada acción de las organizaciones en favor de sus empleados es determinante en el bienestar de los mismos. De esta manera, la satisfacción laboral implica un rol importante en el logro del desempeño laboral, ya que la percepción de cada trabajador sobre su ambiente laboral es distinta entre sí.

También, Mora y Mariscal, (2019) consideraron que las organizaciones son financieramente más sólidas si tienen empleados motivados y satisfechos con sus responsabilidades, mientras que las organizaciones menos eficientes y en dificultades económicas tienen empleados insatisfechos y desmotivados por su trabajo, y esperan encontrar nuevas ofertas laborales para abandonar la empresa.

Por último, Toro (2002) destaca que la importancia para las organizaciones de entender la satisfacción laboral radica en reconocer el origen del desempeño o comportamiento de las personas, como un fenómeno psicológico que influye en la productividad. En suma, otro aspecto que resalta la importancia de la satisfacción laboral, es la propuesta por Herzberg et al. (1959), quien considera que la satisfacción de los individuos influye en el deseo de los empleados por permanecer en la organización y que está relacionada con el ausentismo, la rotación laboral y las quejas del personal.

2. Teletrabajo

En esta sección se explicarán las diferentes definiciones que existen en torno al teletrabajo. Asimismo, se describirán los tipos o denominaciones que existen actualmente y cómo estos resultan importantes para el desarrollo de la jornada laboral. Cabe mencionar que esta modalidad de trabajo se ha venido implementado en un medio influenciado por los cambios que introdujo la pandemia.

2.1. Definición de teletrabajo.

Jack Nilles es considerado el pionero del teletrabajo, ya que fue quien aplicó por primera vez el término 'telecommuting' o teletrabajo, en la crisis petrolera de 1973 en Estados Unidos, como una alternativa laboral para reducir el consumo de petróleo; es decir una opción para flexibilizar el entorno laboral, permitiendo a los empleados realizar sus tareas desde casa mediante el uso de una computadora (Nilles, 2012, como se cita en García et al., 2021).

A través del tiempo ha habido diversas definiciones del teletrabajo, no obstante, el común denominador en todas estas es la omisión de la característica tradicional en la relación laboral, la cual se caracteriza por no requerir la presencia física del empleado en un lugar de trabajo específico, sino que se basa en el uso de tecnologías de comunicación e información u otras estrategias para llevar a cabo las tareas laborales de forma remota (Cataño & Gómez, 2014).

En la misma línea, de acuerdo con Contreras y Rozo (2015), la definición de teletrabajo reside en una modalidad laboral donde las tecnologías de la información (TIC) y la comunicación son el vínculo entre el teletrabajador y empleador durante el cumplimiento

de las actividades laborales establecidas; por lo cual nuevamente, se prescinde del espacio físico para el desempeño de labores gracias al uso de las TIC.

Por otro lado, en la actualidad, el teletrabajo también incluye en su definición que en caso la empresa lo estime pertinente, el trabajador deberá asistir presencialmente a la empresa en momentos designados para cumplir con tareas como entregar informes, mantener comunicación con sus compañeros, participar en reuniones, recibir formación, entre otras tareas (García et al., 2021).

Cabe precisar que en estas definiciones es importante incluir que cada puesto de trabajo tiene diferente nivel de exigencia o la intensidad del trabajo suele ser diferente, por lo cual el concepto de “exigencia” de Karasek y el de “esfuerzo” resultan pertinentes. Así como, la “complejidad” del trabajo actual, lo cual se evidencia en la menor homogeneidad y la variación de un puesto a otro y del mismo puesto en el transcurso del tiempo (Rubini, 2012).

En suma, de acuerdo a investigaciones, se ha evidenciado que existen diversos factores que influyen en el teletrabajo, las cuales generan consecuencias negativas como el incremento del aislamiento de los trabajadores, dificultar su participación en sindicatos o la disminución de la privacidad del hogar debido a la confusión generada por la constante presencia del trabajo (Contreras & Roza, 2015). Por consiguiente, si bien el teletrabajo resulta llamativo por brindar beneficios relacionados con la flexibilidad y bienestar, las organizaciones pueden obviar ciertos riesgos laborales que resultan necesarios para el desarrollo integral de los trabajadores.

2.2. Tipos de teletrabajo

El teletrabajo se presenta de diversas maneras, entre ellas se encuentra el teletrabajo a tiempo completo o total. Para Yarnold (2021) este tiene dentro de sus principales características que se realiza de manera remota a tiempo completo, es decir, que no requiere de un ambiente físico para que pueda ser ejecutado. Para las empresas, aplicar el teletrabajo a tiempo completo no suele ser costoso, ya que requiere de herramientas utilizadas por los empleados dentro de sus hogares, sumado a la reducción de costos por los ambientes físicos (Osio, 2010). De esa manera, el teletrabajo total se presenta como parte de un contrato en donde el empleado realiza prestaciones desde su casa o en su contraparte, un ambiente elegido libremente por éste.

Otra característica del teletrabajo total se basa en que los empleados no suelen tener un control detallado de vigilancia, ya que los empleadores no pueden estar monitoreando de manera constante las funciones que realizan, lo único que puede considerarse es la obtención de logros adquiridos, es decir, que el empleado cumpla con las metas que se le haya

propuesto (Osio. 2010). En ese sentido, el teletrabajo total tiene dentro de sus principales particularidades que se reduce el control de vigilancia del empleador, pero de igual manera este debe de controlar que se cumplan con las obligaciones totales que se le asigne al colaborador

Por otro lado, se tiene el teletrabajo parcial. Para Rubbini (2012) dentro de sus principales características se puede considerar una forma híbrida de teletrabajo, es decir, que requiere tanto de un ambiente físico como virtual. Comúnmente, en esta forma de labores el empleado debe ir a la empresa al menos una vez por semana, o de manera secuencial, para poder ejercer funciones y establecer reuniones con toda su estructura interna. En suma, el teletrabajo parcial puede ser medido en escalas de acuerdo a la cantidad de días que se realiza en una semana. En tal sentido, menos de dos días es de baja intensidad, de 2 a 3 días es de intensidad media y de más de 3 días es de intensidad alta (Jamal et al., 2023).

En la actualidad, el teletrabajo parcial suele presentarse como una modalidad de trabajo más empleada por las empresas que requieren de los servicios del personal administrativo. Tal acción es debido a que la modalidad brinda beneficios como la reducción de ciertos costos de mantenimiento y un control más adecuado que el que se logra con el teletrabajo total (Subhan & Ramadhani, 2023). De ese modo, la principal diferencia entre ambas formas de teletrabajo es que, en el parcial, el empleado está obligado a tener que asistir a un ambiente de trabajo físico de manera cíclica

2.3. Importancia del teletrabajo parcial

El teletrabajo parcial brinda diversos beneficios tanto al empleador, como al empleado dentro de una organización. Para Yarnold (2021) esta forma de empleo surgió en la nueva normalidad dentro de los contextos actuales de la post pandemia, en donde los mercados empresariales se adaptaron a las limitaciones existentes por consecuencia del aislamiento social.

Uno de los principales beneficios del teletrabajo, es el socioeconómico. Para Osio (2010) gracias al teletrabajo se ha logrado que las personas no tengan que desplazarse de manera continua a sus centros de trabajo, lo cual tiene efectos sobre aspectos sociales como la disminución del trabajo, el hacinamiento dentro de las ciudades y la disminución del estrés laboral.

En un panorama inclusivo, el teletrabajo parcial también facilita la disponibilidad de las personas discapacitadas para que puedan adaptarse al mundo laboral. Específicamente, ello es muy beneficioso en países emergentes como Latinoamérica en donde las infraestructuras no suelen estar adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad (Osio. 2010).

El teletrabajo también brinda beneficios empresariales. Para Contreras y Rozo (2015), las organizaciones pueden contratar personal foráneo y mejor capacitado que contribuya a la agilidad y flexibilidad de la organización. Esto les permite, por un lado, ser más competitivos en el mercado y expandirse hacia nuevos horizontes. Por otro lado, les brinda la oportunidad de gestionar mejor los recursos humanos a través de la contratación de teletrabajadores que satisfagan demandas reales.

Por otro lado, el teletrabajo también tiene desventajas. En palabras de Roberto Carrasco-Mullins, desde el punto de vista del trabajador se percibe inadecuados espacios para laborar, falta de movilidad y comunicación, mayor cantidad de horas de trabajo, conflictos entre la vida laboral y privada, y posibles efectos psicológicos. Asimismo, desde el punto de vista de la organización, habría una baja comunicación con trabajadores, informes de procesos poco claros, bajo compromiso laboral, cambios en la cultura organizacional, dificultad para medir el desempeño, falta de manejo de liderazgo, dificultad con la seguridad de información y problemas técnicos (2021).

2.4. Cambios en el teletrabajo en pandemia

La pandemia ha originado que el teletrabajo total y parcial se haya modificado de manera abrupta. Para Yarnold (2021), la pandemia del COVID-19 ha tenido como resultado que se modifiquen todas las estructuras internas de las empresas, las cuales se tuvieron que adaptar a las nuevas formas de empleo y comunicación, por las limitantes que existían al no poder movilizarse durante el tiempo de aislamiento obligatorio (p. 5). En esa misma línea, Guayacán et al. (2022) señaló que la crisis sanitaria obligó a las empresas y a sus empleados a ajustarse a nuevas formas de trabajo, específicamente al remoto, utilizando herramientas tecnológicas como las TIC para seguir cumpliendo con sus tareas laborales.

En el contexto de Lima Metropolitana, es fundamental considerar las particularidades legales, culturales y socioeconómicas tanto antes como después de la pandemia para comprender plenamente la implementación del teletrabajo.

En Perú, la Ley N.º 30036, promulgada el 05 de junio de 2013, fue la primera ley que regulaba el teletrabajo y establecía el uso de las TICS en el sector público y privado. tiene como objetivo principal promover la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral. Asimismo, cabe señalar que la implementación del teletrabajo en el sector privado era limitada. Esto en gran medida a la desconfianza por parte del empleador para poder ejercer una eficiente supervisión (Yarnold, 2021). La gestión de las empresas en el Perú se caracterizaba por un énfasis en el control y en un modelo jerárquico lo cual no era coherente con ceder ese control fuera del espacio laboral.

Debido a la pandemia, el gobierno peruano introdujo el trabajo remoto mediante el Decreto de Urgencia 026-2020, regulándose específicamente mediante el Decreto Supremo 010-2020-TR, con la particularidad que esta modalidad solo sería aplicable durante el Estado de Emergencia (Gamarra, 2023). Con el fin de brindar continuidad a la economía y operaciones dentro de las organizaciones, se implementó esta figura del trabajo remoto, por lo cual obligo tanto a los trabajadores y organizaciones a usar nuevos medios de comunicación y adaptarse a la nueva era digital.

Finalmente, dado que la Ley 30036 no regulaba adecuadamente todas las necesidades que surgieron a causa de la implementación de la figura del trabajo remoto, se contempló la necesidad de realizar una reforma profunda para impulsar el uso intensivo del teletrabajo con una nueva regulación. Así, tenemos la nueva Ley de Teletrabajo 31572 del 11 de septiembre de 2022 (Gamarra, 2023). Esta nueva ley destaca el derecho a la desconexión digital, protegiendo el tiempo de descanso y privacidad del trabajador para evitar el agotamiento laboral. Además, se establece la seguridad y salud en el teletrabajo mediante autoevaluaciones y supervisión de cumplimiento normativo, promoviendo competencias digitales en el teletrabajo.

Asimismo, con respecto a la adaptación de las empresas al teletrabajo luego de la pandemia, Palma et al. (2021) mencionó que el aislamiento tuvo distintos cambios en la manera de sentir de los empleados, por lo cual el teletrabajo se debe analizar como una nueva normalidad que fue insertada en los trabajadores de manera abrupta, debido a su imposición obligatoria. Este cambio abrupto generó un aumento de la carga laboral y un sentimiento de inestabilidad emocional en los trabajadores. Por tal motivo, se considera que el teletrabajo parcial al ser una práctica reciente requiere de mayor información para mejorar su implementación.

Por otro lado, García et al. (2021) menciona que la adaptación de los empleados a las nuevas formas de teletrabajo en pandemia ha originado que se pueda conocer de mejor forma las necesidades de los trabajadores y centrarse de manera metodológica en las partes involucradas, evaluando la satisfacción y el grado de bienestar de la comunidad, los proveedores, los clientes y los empleados. Ello permite a las organizaciones ejecutar nuevas estrategias que contribuyan en el logro de la satisfacción de sus trabajadores.

En términos generales, de acuerdo con Kossek et al. (2015) antes de la pandemia se identificaron tres desafíos para implementar acuerdos de trabajo flexibles, entre ellos el teletrabajo. Estos desafíos incluyeron: 1) cambios en las dinámicas de la vida laboral y personal, lo que puede implicar una disminución en el contacto con compañeros de trabajo y en la familiaridad con el entorno laboral y familiar; 2) el impacto potencial de la falta de equidad

y justicia en los programas de flexibilidad, como las percepciones de injusticia por parte de los compañeros de trabajo y la posibilidad de un uso arbitrario de los programas por algunos individuos; y 3) los posibles efectos negativos de la flexibilidad en el lugar de trabajo en la cultura organizacional, como la idea de que la flexibilidad puede socavar una cultura creativa (p. 19). Además, los investigadores del teletrabajo también reconocieron que un entorno familiar poco propicio para el trabajo podría afectar la efectividad de las prácticas de teletrabajo (Allen et al., 2021; Kurland & Bailey, 2002).

3. Modelos

Para comprender la influencia del teletrabajo en la satisfacción laboral se realizó diversos planteamientos de modelos y estudios que se presentarán a continuación.

3.1. El modelo de Peña et al. (2022)

El modelo de la investigación se basó en reconocer los diversos factores de la satisfacción en el trabajo tras haber realizado teletrabajo durante un año. Con este fin, el modelo sugiere analizar seis variables: compromiso laboral, ambiente de seguridad psicológica, acoso en el trabajo, compromiso emocional, sistema de trabajo de alto rendimiento y apoyo organizacional percibido.

El compromiso laboral es la capacidad individual para alcanzar los objetivos organizacionales por iniciativa propia; el ambiente de seguridad implica crear un entorno emocionalmente saludable; el acoso laboral se base en provocación de malestar emocional que reduce la satisfacción en el trabajo; el compromiso emocional está relacionado con el compromiso afectivo hacia las tareas y la organización; el sistema de trabajo se refiere a mantener la cohesión en los grupos; y la gestión de recursos humanos se encarga de abordar situaciones negativas que afectan la salud mental (Peña et al., 2022).

3.2. El modelo de Jamal et al. (2021)

En este modelo, los autores utilizaron el proceso de motivación positiva de las demandas laborales y un modelo de recursos para evaluar cómo la disponibilidad de recursos laborales afecta el equilibrio entre la vida laboral y personal, lo que, a su vez, influye en la satisfacción laboral.

Sobre la primera variable, llamada autonomía laboral, se refiere al grado en que un empleado tiene control sobre el trabajo. La segunda variable se enfoca en las conductas de supervisión de apoyo familiar, en la cual se evaluó su impacto en la pandemia, ya que todas las familias permanecieron juntas en casa y los empleados se enfrentaron a una mayor carga

familiar. La tercera variable, trabajo - familia, se centra en el efecto indirecto positivo del trabajo a la familia. La variable, balance vida - trabajo, se centró en que los empleados disfrutaran de un equilibrio favorable entre el trabajo y la vida personal y que probablemente ello implique se sientan más satisfechos con sus trabajos. La quinta variable es llamada, la prioridad de la experiencia de teletrabajar, es decir que ha sido conceptualizado como un moderador de segunda etapa bajo la premisa de que las personas que han teletrabajado antes de esta crisis están bien versadas en el equilibrio entre vida personal y laboral (Jamal et al., 2021).

3.3. Modelo de Sousa-Uva (2021)

De acuerdo con Sousa- Uva (2021), el presente modelo busca estudiar cómo la satisfacción laboral y sus factores están relacionados con los efectos negativos del teletrabajo en la salud durante la primera oleada del brote de COVID-19 en Portugal, así como identificar los factores más influyentes en la satisfacción con esta modalidad laboral. Para lo cual diseñaron un estudio analítico y transversal en el cual se analizaron siete variables relacionadas para evaluar la satisfacción laboral. Las cuales son la satisfacción con el teletrabajo, organización del tiempo de trabajo, concentración en el trabajo, conciliación y desconexión laboral. La relación entre ellos se caracteriza porque a mayores niveles de satisfacción con el equilibrio entre la vida laboral y el trabajo extra al teletrabajar, la mejor concentración, una mayor flexibilidad laboral y sentirse bien en el espacio de trabajo en casa existe un mayor nivel de satisfacción con el teletrabajo.

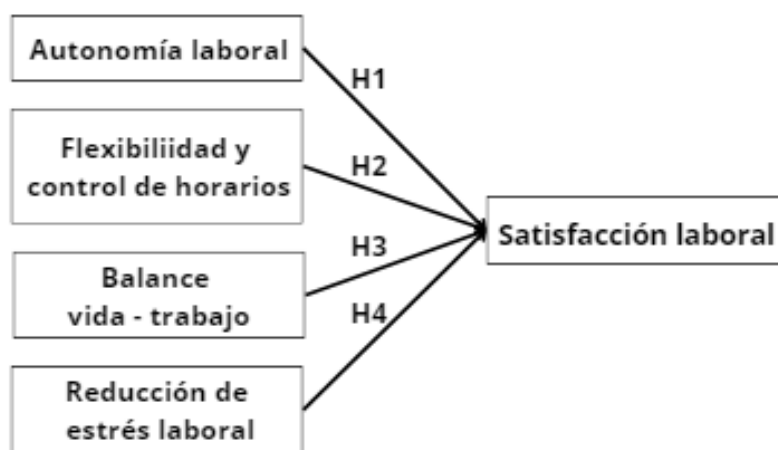
3.4. Modelo de Jamal et al. (2023)

El modelo de Jamal et al. (2023), realizó un estudio que se centró en la influencia del teletrabajo en la satisfacción laboral mediante 4 variables: Autonomía laboral, flexibilidad y control de horarios, balance vida - trabajo, reducción del estrés laboral. Se seleccionó el modelo de Jamal et al. (2023), debido a que su estudio se centró en personas que realizaban teletrabajo parcial y no consideró las restricciones del covid-19, como sí lo hizo el modelo de Jamal at al. (2021) y el modelo de Sousa-Uva (2021), debido a que es un aspecto que está integrado en sus herramientas y análisis al haberse realizado en ese contexto. Motivo por el cual, sus sujetos de estudio son teletrabajadores totales. Asimismo, no se eligió el primer modelo de Peña et al. (2022), ya que se centra en un estudio comparativo entre un tiempo determinado y un año después de ese tiempo para observar el cambio de la satisfacción laboral con el teletrabajo. Asimismo, este modelo consideró en su estudio a los sujetos que realizaron teletrabajo parcial y total, sin hacer restricciones al respecto.

Finalmente, el modelo establece una relación clara y estructurada entre las variables teletrabajo parcial y satisfacción laboral, como se ilustra en la Figura 1. La variable teletrabajo parcial se define como la variable independiente y abarca cuatro dimensiones esenciales: autonomía laboral, que permite a los empleados tomar decisiones con mayor libertad; flexibilidad y control de horarios, que ofrece la posibilidad de ajustar los tiempos de trabajo según las necesidades personales; balance vida-trabajo, que favorece una mejor integración entre las responsabilidades laborales y personales; y reducción del estrés laboral, que busca mitigar los efectos negativos asociados a las exigencias del trabajo tradicional.

Por otro lado, la satisfacción laboral se consideró la variable dependiente, ya que su nivel depende directamente de las influencias ejercidas por las dimensiones del teletrabajo parcial. Esta variable se definió a través de una única dimensión, el cual mide el grado de bienestar y conformidad que experimentan los empleados en su entorno laboral.

Figura 1: Modelo de Jamal (2023)



Adaptado de Jamal, Anwar, Khan & Singh (2023)

3.4.1. Satisfacción laboral

Se utilizó la definición de satisfacción laboral previamente presentada. Asimismo, se demostró según estudios que existe una relación positiva entre el teletrabajo y la satisfacción laboral (Allen et al., 2015).

a. Autonomía laboral

Respecto a la primera variable del teletrabajo, denominada autonomía laboral, se refirió al nivel de libertad, independencia y capacidad para tomar decisiones y seleccionar el modo para llevar a cabo las responsabilidades laborales en un trabajo determinado (Allen et al., 2015). En suma, según expertos, los teletrabajadores experimentan un mejor balance vida-trabajo laboral, debido a su autonomía, lo que a su vez generó una mayor satisfacción laboral

(Gajendran, 2015). En otro estudio de Gajendran y Harrison (2007), se encontró que la autonomía media completamente la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. Además, en otro estudio se observó que cuanto mayor es la intensidad del teletrabajo, mayor es la autonomía percibida (Allen et al., 2015).

Los teletrabajadores suelen tener mayor necesidad de autonomía, debido a su deseo de trabajar sin supervisión directa y sin que estructuren su propio horario de trabajo. En consecuencia, el teletrabajo no resulta beneficioso para aquellos individuos que poseen una elevada exigencia de alcanzar metas o una fuerte necesidad de interactuar socialmente (O'Neill et al., 2009). Por tanto, el teletrabajo es más atractivo para quienes deseen mayor autonomía o una menor supervisión de su labor. Asimismo, el teletrabajo permite al empleado cierta libertad para organizar sus tareas de acuerdo a sus preferencias y en el tiempo que estime conveniente, lo cual conlleva a una sensación de "culpabilidad". Ello se debe a que, al disfrutar de condiciones laborales más favorables, como la reducción del tiempo de traslado y la disminución de interrupciones en la oficina, el trabajador percibe que debe compensar tales beneficios incrementando su esfuerzo mediante la extensión de su jornada laboral, lo que resulta en un aumento de entre el 10 y el 20% en el total de horas trabajadas (Pérez & Gálvez, 2009, p. 65). No obstante, en otro estudio, la autonomía del teletrabajo contribuyó en un 65,9% a que disminuyera la percepción de la sobrecarga del trabajo, es decir, la presión y el estrés asociados con trabajar desde casa junto con la cantidad de problemas, solicitudes y quejas que surgieron. Asimismo, la influencia de esta sobrecarga de trabajo en el teletrabajo fue explicada en un 67,8% por el agotamiento y tensión por trabajar desde casa (Araya et al., 2021).

H1. Tener autonomía laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial.

b. Flexibilidad y control de horarios

En segundo lugar, la variable Flexibilidad y control de horarios, se refirió a la capacidad que se le otorga al trabajador de adaptar la planificación de las tareas laborales de acuerdo con las necesidades del trabajador (Allen et al., 2015). También se refirió a cómo ellos pueden administrar de manera más efectiva sus recursos como el tiempo y asignarlos de una manera que mejore los resultados del trabajo remoto (Golden, 2006). Por otro lado, a través de la investigación se ha concluido que contar con flexibilidad y control de los horarios se relaciona con el aumento de la productividad de los trabajadores, la satisfacción laboral y la reducción de las tasas de ausentismo (Allen et al., 2015). En otra investigación, se postuló que, a diferencia de la autonomía, que tiene influencia en la elección de la tarea, el método y las dependencias, la flexibilidad horaria afecta la elección de cuándo deben realizarse las tareas

(Golden, 2006, p. 183). El control del tiempo en el trabajo puede variar para aquellos que teletrabajan, ello implica que algunos pueden estar obligados a cumplir un horario fijo y tener su trabajo supervisado constantemente (Allen et al., 2015). En ese sentido, la eficacia del teletrabajo puede depender de cómo se maneje la flexibilidad horaria.

En Perú, las jornadas laborales suelen ser largas, ya que sus horarios van desde las 08:00 hasta más allá de las 17:00, con un breve descanso para el almuerzo de alrededor de media hora. Lo cual reduce la productividad y por consiguiente la satisfacción laboral, en comparación con aquellos que tienen jornadas laborales más cortas. En ese sentido, tienen menos tiempo para pasar con sus familias o para mejorar sus habilidades y conocimientos, necesarios para impulsar la innovación (Ludeña, 2019).

De acuerdo con Arancibia, la flexibilidad en los horarios de trabajo reside en la potestad que otorga la legislación laboral al empleador para acordar las condiciones laborales dentro de los márgenes permitidos por la ley (2011).

En la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo (Congreso de la República de Perú, 1996) se estableció mediante el Decreto Legislativo N° 007-2002-TR que el trabajador debe ser mayor de edad y sin distinción de género tiene un horario laboral de 48 horas a la semana. No obstante, es posible fijar reducir este máximo de horas establecido por la ley mediante algún tipo de legislación, acuerdos colectivos o decisión unilateral del empleador.

Ahora bien, dada la implementación del trabajo remoto a causa del COVID19 la Ley de Teletrabajo, Ley N° 30036 quedó sin efecto y se publicó la Ley N° 31572, Ley de Teletrabajo, que establece nuevas directrices para trabajadores y empleadores (Congreso de la República, 2022). Respecto a la jornada laboral, se establece que el empleador y trabajador pueden negociar la distribución libre de la jornada en los horarios que mejor se adapten a las necesidades del teletrabajador (Almendariz, 2022).

H2. Contar con flexibilidad y control de horarios influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial.

c. Balance vida - trabajo

En tercer lugar, sobre la variable balance vida - trabajo, se refirió a la armonía entre las responsabilidades laborales y personales, estableciendo límites, manteniendo una rutina equilibrada y priorizando el bienestar en todas las áreas de la vida (Eddleston, 2017). En un estudio, de acuerdo con Allen et al. (2015), se observó que el teletrabajo elimina los límites entre el trabajo y el hogar, lo que implica que los empleados tengan más flexibilidad para atender tanto a las responsabilidades laborales como a las personales. Por lo cual, los

teletrabajadores experimentaron una mejora en el equilibrio entre su vida personal y profesional. En otro estudio realizado por Gajendran y Harrison (2007) se encontró que a medida que los empleados incrementan su frecuencia de teletrabajo, disminuye la cantidad de conflictos entre su trabajo y su vida personal. Por lo que se concluyó que el balance vida - trabajo era un mediador entre la relación teletrabajo y satisfacción laboral.

Asimismo, respecto al balance vida trabajo, Lapierre et al. (2016) sostuvo la importancia de la autogestión del tiempo dentro del teletrabajo, especialmente para delimitar los roles laborales y dentro del hogar. El autor también mencionó que evitar el conflicto entre ambos roles es fundamental que haya un alto grado de satisfacción dentro de sus labores para evitar la rotación del personal hacia empleos que impliquen una labor de teletrabajo menos intensiva. En esta misma línea, Herrera et al. (2022) señaló que el teletrabajo postula tener el beneficio de armonizar la vida familiar y laboral, y evitar conflictos entre ambos. No obstante, en la práctica, para otros autores no existe una gestión de límites eficaz y el resultado es el uso del teletrabajo para completar la sobrecarga laboral dentro del hogar, en lugar de mejorar las condiciones del trabajador.

En relación con la variable género en el balance vida trabajo. Por una parte, un estudio realizado por Burke (2010), investigó el beneficio obtenido por los hombres sobre el balance entre el trabajo y la vida familiar y su impacto en su satisfacción personal. Según el estudio, los hombres que disfrutaban su jornada y ambiente laboral experimentaban menos presión en sus labores, tenían menos deseos de renunciar y en general su bienestar emocional no se veía afectado era en gran medida por el soporte que les brindaban sus centros de trabajo.

Por otra parte, Kim et al. (2020) sostuvo que, en comparación con los hombres, las mujeres que realizan teletrabajo presentan un mayor conflicto para establecer líneas divisorias entre la esfera laboral y la esfera familiar. Así también presentan conflictos con la fatiga laboral y con la entrega puntual de sus tareas. En suma, Del Castillo et al. (2011) señaló que los programas que implementaron las organizaciones referentes a incrementar el balance vida trabajo en los trabajadores puede afectar el desarrollo profesional y ser percibidos como menos comprometidos.

Respecto al estado civil de los trabajadores, se mencionó que quienes son padres de familia toman ventaja de la flexibilidad de horario que ofrece el teletrabajo para equilibrar la vida laboral y familiar. Por lo que una tendencia fue utilizar las primeras horas del día o los horarios nocturnos para trabajar debido a que son horas libres de distracciones dentro del hogar. Esto implica que los límites dentro del trabajo y la familia no quedan claramente definidos y sean la causa del agotamiento emocional (Dominguez et al., 2021).

En suma, Guayacán et al. (2022), en el análisis del estudio estadístico sobre el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los trabajadores señaló que, a diferencia de los teletrabajadores solteros, los teletrabajadores casados fueron menos propensos a concentrarse en el trabajo y desvincularse de las preocupaciones de su vida personal dentro de la jornada laboral.

H3. Tener un balance vida- trabajo influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial.

d. Reducción de estrés laboral

La cuarta variable del teletrabajo se refirió a la reducción del estrés laboral. El estrés laboral implica una condición de estrés que provoca cansancio, falta de conexión y descontento como consecuencia de las responsabilidades y exigencias del teletrabajo (Perry et al., 2018, p. 582). Según estudios, la satisfacción laboral de los teletrabajadores es mayor cuando hay mayor disminución de interrupciones que generan estrés (Jamal et al., 2023). En otros estudios se descubrió que la relación entre el teletrabajo y el estrés está mediada en parte por una mayor autonomía, lo que implica que los empleados están menos estresados cuando se les da más autonomía (Perry et al., 2018).

Por otro lado, se han postulado varios estudios que han demostrado que quienes teletrabajan experimentan una disminución en su percepción de salud, debido principalmente a la fatiga, cambios en los niveles de energía, alteraciones en la dieta, falta de actividad física y presencia de dolor; así como las oportunidades de socializar con colegas y limitar los movimientos físicos (Domínguez et al., 2021). En suma, otro estudio postuló que los empleados que teletrabajan más días a la semana experimentan menos apoyo social de sus colegas, lo cual se relaciona con niveles más altos de agotamiento emocional, cinismo y quejas de estrés (Vander et al., 2017). Asimismo, en otro estudio, respecto al género, se evidenció que un mayor número de mujeres que hombres experimentaron una sensación de inestabilidad laboral al teletrabajar desde sus hogares, lo cual se consideró como un factor significativo del estrés (Sandoval et al., 2021). No obstante, si bien el teletrabajo puede afectar la salud de los empleados de diferentes maneras mediante las quejas por estrés, la disminución del apoyo social y la participación en la toma de decisiones también puede mejorar la salud y reducir el estrés al proporcionar mayor autonomía en las tareas y reducir el conflicto entre el trabajo y la familia (Vander et al., 2017).

H4. La reducción del estrés laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial.

CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL

En esta sección, se desarrolla el marco contextual del desarrollo del teletrabajo durante y luego de la pandemia del Covid-19 tanto en Perú como internacionalmente. Para ello, se mencionan aspectos importantes como el desarrollo de las bases legales en distintos países con relación al teletrabajo como una forma laboral formal, entre otros aspectos.

1. El teletrabajo durante el COVID-19 a nivel internacional

El teletrabajo es una práctica laboral que no es reciente, sino que a lo largo de los años se ha implementado de diferentes maneras y en diferentes partes del mundo. Este tiene su primer desarrollo durante la crisis energética de la década del setenta, en Estado Unidos, por lo cual se obligó a los empleados a realizar sus labores en su hogar, ante la congestión de tráfico y la contaminación ambiental (Culqui & González, 2016). En este sentido, el teletrabajo inicia con el objetivo de que la labor realizada por el trabajador no necesariamente debía darse en el centro de trabajo.

Antes del desarrollo de la pandemia del COVID 19, se realizaban estas prácticas de manera internacional bajo ciertas regulaciones. El acuerdo internacional que tiene más representación es el Acuerdo Marco sobre el Teletrabajo, que se firma en la Unión Europea en el año 2002. En este se marcan ciertos lineamientos normativos como la protección de datos y la seguridad social como parte del ambiente adecuado en esta forma de empleo. Tal suceso representó un inicio en la normativa que regula el teletrabajo y dio paso a que se pueda seguir complementando hasta la actualidad. Incluso durante el periodo del COVID-19 las leyes implementadas en los acuerdos internacionales, como el mencionado con anterioridad, siguieron funcionando normativamente. No obstante, se siguió primando distintos desarrollos de leyes para la protección social, más en países desarrollados industrialmente como los de la Unión Europea y Estados Unidos (Rodríguez, 2007).

Así, para marzo de 2020, en respuesta al inicio del COVID-19, millones de trabajadores de todo el mundo se vieron obligados a adoptar el teletrabajo como medida de emergencia (Belzunegui-Eraso & Erro-Garces, 2020). Más de 3.400 millones en 84 países, fueron obligados a quedarse en sus casas a finales de marzo de 2020 (Sousa et al., 2021). En tal contexto se implementó el teletrabajo, en el cual de acuerdo con Silva (2014) fue parte de un proceso de adaptación tecnológica que permitió nuevas formas de comunicación en respuesta a la adaptación de diversas empresas a la virtualidad. Este cambio, destinado a preservar la continuidad del negocio y afrontar inquietudes sobre salud y seguridad, transformó el lugar de trabajo convencional en un espacio remoto (Belzunegui-Eraso & Erro-Garces, 2020). Por tanto, durante la pandemia, se generaron una serie de regularizaciones

que tenían relación con las leyes ya establecidas. No obstante, se modificó la regulación en cuanto a la salud, la cual se presenta como uno de los principales condicionantes por el cual muchos Estados se vieron forzados a decretar medidas de confinamiento obligatorio (Buitrago, 2020).

También es importante mencionar que en Latinoamérica se ha implementado el teletrabajo, y se han dado ejemplos de ello en Ecuador, Chile y Colombia. En este último país, se han identificado ciertas condiciones necesarias para asegurar su correcto funcionamiento, como la obligatoriedad de la modalidad del teletrabajo y tomando en cuenta ciertos obstáculos, como el tema de la seguridad social (Buitrago, 2020).

Dentro del contexto latinoamericano, existen diversos países que cambiaron sus marcos normativos con respecto al teletrabajo durante la pandemia. Por un lado, de acuerdo con Guzmán y Abreo (2017) se tiene a Colombia que crea el Decreto No. 884 en donde se generan los lineamientos para la implementación del teletrabajo. De este tipo de norma, se refieren a que es una ley que logra promover el trabajo como una estrategia de desarrollo y mecanismo de inclusión de las poblaciones, especialmente las que tienen discapacidad para poder movilizarse por diversas zonas urbanas.

Por otra parte, Ramírez et al. señala que en Argentina se elaboró un proyecto de ley desde el 2007 que tuvo como referencia la Ley del Contrato del Trabajo Nro. 20744 y el Convenio 177 de la OIT (2021). Por lo cual, de acuerdo con Albrieu et al. (2021) se encuentra en consonancia con las prácticas normativas y recomendaciones internacionales, ya que incluye consideraciones sobre la elección voluntaria para adoptar el teletrabajo, el derecho a desconectar y la compensación de los gastos. Además, la regulación establece los requisitos mínimos, permitiendo a cada sector o industria decidir cómo implementar el teletrabajo en cada contexto, lo que permite la flexibilidad necesaria en un mercado laboral diverso donde las posibilidades de adaptación al teletrabajo varían.

Por otro lado, en Ecuador los avances tecnológicos han influido en las políticas gubernamentales por lo que la Constitución de 2008 permite que las empresas adopten el teletrabajo al reconocerlo como un derecho social y garantizar el acceso a la tecnología (Ramírez et al., 2021).

En conclusión, el teletrabajo apareció como una forma de adaptación ante las situaciones críticas como en los 70, debido a la crisis energética y en el 2020 en respuesta a la pandemia del COVID-19, lo cual conllevó a que países como Argentina, Colombia, Ecuador cambiaran sus marcos normativos sobre el teletrabajo referentes a la salud y que complementaron con la normativa existente sobre la protección de datos y el ambiente laboral adecuado.

2. El teletrabajo en el Perú

En un principio, en el Perú se comenzó a implementar el teletrabajo como parte de la adaptación tecnológica laboral que realizaban los países europeos, y fueron las grandes empresas del sector privado las pioneras en implementarlo, como IBM, Repsol entre otros (Culqui y González, 2016). Respecto a la base normativa en torno al teletrabajo, de acuerdo con Yarnold (2021) en el Perú se tiene los primeros indicios desde el año 2013. Al respecto se menciona que en dicho periodo el Estado promulga la ley 30036 - Ley que regula el Teletrabajo en el Perú y fue reglamentada mediante Decreto Supremo 017-2015, en donde se comienzan a señalar las obligaciones que tienen toda empresa con respecto al teletrabajo, todo en relación con la comodidad que podrían tener los empleados dentro de la empresa, así como en sus hogares para poder realizar sus funciones.

En el 2015, según Yarnold (2021), este decreto tuvo como objetivo regular y especificar puntos claves para la aplicación del teletrabajo. Por lo cual, estableció las modalidades de trabajo y que estas pueden cambiarse a solicitud del trabajador siempre y cuando se tenga una justificación válida. Asimismo, detallo como debería desarrollarse la jornada laboral e hizo énfasis los deberes y derechos en la relación laboral.

Así, el teletrabajo se había instaurado con cierto marco normativo hasta antes de iniciarse la pandemia del COVID - 19, parecido a lo acontecido a nivel internacional. Ello generó que se pudiera conocer que la productividad se podía lograr también realizando trabajo remoto, lo que implicó un cambio en el marco de ley del teletrabajo. Este cambio de ley se centró en mencionar que la modalidad de trabajo remoto sería voluntaria y se daría en base a los acuerdos entre el empleador y empleado (El Peruano, 2023).

En conclusión, se genera un cierto marco normativo con respecto al teletrabajo en el Perú hasta antes de que se inicie la pandemia del COVID -19, en donde se tienen estipuladas ciertas prácticas obligatorias que tenían que realizar los empresarios como parte de su organización y en relación con el ambiente laboral. No obstante, debido a la pandemia, se deroga la antigua ley y se crea una nueva, con lo cual se cubren ciertos parámetros legales que no habían sido especificados en la norma anterior, como la variación de la modalidad de empleo de los trabajadores dentro de una empresa.

2.1. El teletrabajo desde el covid-19

Antes de la pandemia, en el Perú no existía en la práctica la modalidad laboral del teletrabajo. Según los datos del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE, el sector privado no mostraba ningún interés en esta modalidad, y el sector público comenzó a implementarlo a partir del gobierno del expresidente Pedro Pablo Kuczynski (2016-2018), el

cual empezó a impulsar esta opción como una alternativa innovadora, inclusiva y generadora de empleo (Yarnold, 2021).

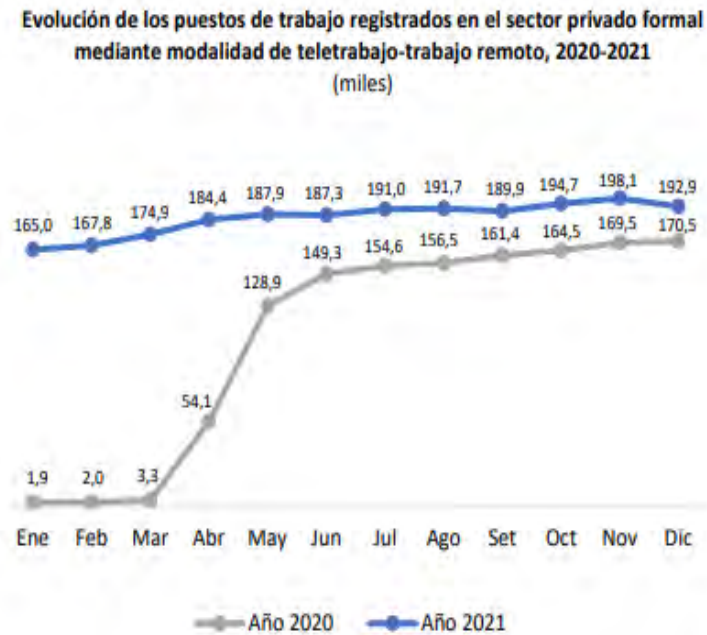
En esa misma línea, la aparición del trabajo remoto en el Perú se originó debido a la declaración del estado de emergencia decretado por el Gobierno peruano en respuesta a la propagación del coronavirus COVID-19. Esto condujo a la creación de una nueva forma de trabajo en el país, la cual fue regulada por el Decreto de Urgencia No. 026-2020 emitido por el Ejecutivo el 15 de marzo de 2020, en la cual se planteó que los trabajadores que podían realizar teletrabajo total eran aquellos que se consideraban como "grupo de riesgo" que incluía a personas vulnerables de más de sesenta años o con condiciones médicas preexistentes, como hipertensión arterial, diabetes, enfermedades cardiovasculares, enfermedad pulmonar crónica, cáncer, inmunosupresión, entre otras (Delgado, 2020). Por tal motivo, la crisis sanitaria y el distanciamiento social han sido factores determinantes en la adopción de este modelo laboral, el cual ha posibilitado mantener la productividad y la continuidad de las empresas (Cortés et al., 2021).

En ese sentido, de acuerdo con Cortés et al. (2021) en la pandemia, el trabajo a distancia o trabajo desde casa adquirió un papel fundamental en la transición hacia la nueva forma de trabajar después de la pandemia. En el Perú el teletrabajo resultó una estrategia importante para mantener en funcionamiento el ámbito laboral, debido a que luego de levantarse el aislamiento social obligatorio se mantuvo vigente la Emergencia Sanitaria, por lo cual mediante el artículo 16 del DU 026-2020 permitió al gobierno redefinir el trabajo remoto como una modalidad subordinada, la cual puede ser realizada por el mismo trabajador en su domicilio o en un lugar de su elección, siempre que sea viable de acuerdo con la naturaleza de las tareas, durante el estado de emergencia y la situación de emergencia sanitaria (Yarnold, 2021). Es así que, durante la pandemia, el Covid-19 revolucionó el ámbito laboral, y en su mayoría en el día a día se podría observar a las oficinas vacías y a las personas trabajando desde sus propias casas, y manteniendo reuniones de equipo virtualmente sin complicaciones (Königer, 2021).

Con relación al desarrollo del teletrabajo en Lima en el 2021, según un informe de Gestión (2023), se estimó que había aproximadamente 185,467 trabajadores en el sector privado formal que estaban en la modalidad de teletrabajo. En suma, en el mismo año, de acuerdo al Observatorio Socioeconómico Laboral (OSEL) el 50.8% son mujeres y el 49.2% son hombres. En cuanto al nivel educativo, el 63.1% tenía educación universitaria, el 22.9% tenía educación no universitaria, el 13.5% tenía educación secundaria y el 0.4% tenía educación primaria. En suma, se observó un aumento progresivo del teletrabajo desde el año 2020 hasta 2021 entre diversos sectores, no obstante, hubo un mayor crecimiento de teletrabajadores en el sector de servicios. Por otro lado, respecto a los ingresos, según el

sexo, “el ingreso promedio mensual de la población masculina aumentó en 9,6% (180,9 soles) y el de las mujeres en 17,7% (235,9 soles)” (INEI, 2022).

Figura 2: Evolución de los puestos de trabajo en el sector formal privado con relación al teletrabajo remoto (2020-2021)



Fuente: Observatorio Socio Económico Laboral (2022)

Asimismo, en el año 2022, según Gestión (2023) y los datos actualizados en la planilla electrónica del sector formal privado del Perú, el 30% de las empresas más grandes (con 101 empleados o más) tienen al menos un trabajador que realiza teletrabajo. Sin embargo, esta proporción disminuye a medida que el tamaño de la empresa disminuye, ya que solo el 2% de las empresas, registran entre 1 y 10 trabajadores para el mismo año.

Por otro lado, debido al contexto del covid-19, la mayoría de los teletrabajadores practicaban el teletrabajo total, representando un 85.1% (INEI, 2022). Por tanto, según un informe de Gestión (2023), en el 2021 se observó una tendencia negativa respecto a la modalidad, debido a que existía una intención de volver a la presencialidad completamente, algo que solía ser común antes de la pandemia. Por lo que no es sorpresa que en enero de 2023, existan 59,744 empleados en modalidad de teletrabajo mixto, lo que representa el 30.5% del total de teletrabajadores formales.

Por tal motivo, resulta importante conocer los derechos de quienes realizan el teletrabajo. Culqui y González (2016) mencionan que el derecho a la seguridad y salud en el trabajo (SST) comprende políticas especiales para preservar la salud del trabajador de acuerdo a la actividad que se realiza; por ejemplo, en el caso de los teletrabajadores que

pasan mucho tiempo frente a un monitor, el enfoque debe estar en establecer intervalos de pausas activas, ejercicios de relajación y entrenamiento en la postura correcta.

2.2. El sector servicios en el Perú

En sus inicios, el sector de servicios era entendido como un conjunto de actividades que no formaban parte de las actividades de los sectores primario y secundario de la producción, por lo que eran clasificadas como parte del sector terciario. Con el tiempo se les ha atribuido diversas definiciones e interpretaciones, ya que engloba una variedad de actividades que difieren entre sí. La definición más aceptada es la cual define al sector servicios como la modificación de la situación de una persona o un bien a través de un servicio, ya sea tangible o intangible. Por ejemplo, se considera la materialización de ciertos servicios, la organización de un banquete, la contabilidad de una persona, la producción de una película o programa de televisión, e incluso la publicidad de una empresa, ya que estos servicios se concretan sin necesidad de ser personal o inmediato (Romero, 2011).

Por otro lado, en el Perú el sector servicios se define como una variedad de actividades económicas que no implican la producción de bienes. Su importancia radica en la relación que tiene con otros sectores en el proceso productivo, distributivo y de consumo (INEI, 2017). Según la categorización del BCRP, el sector de servicios abarca siete subsectores adicionales que incluyen transporte y almacenamiento, alojamiento y alimentación, telecomunicaciones, servicios financieros y de seguros, servicios empresariales, sector público y otros servicios (La Cámara, 2022).

En el año 1991, en el Perú, el sector servicios contaba con una PEA de 66%, el cual tuvo un marcado crecimiento hasta el 2008 de 72%. Es así que durante el 2010 el sector tenía una gran influencia en el PBI (CISEPA, 2010). Según datos del INEI y BCRP, en 2007 el sector servicios tenía una significativa participación en la economía nacional, representando el 37,1% del PBI, cifra que aumentó al 41,7% en 2021 (La Cámara, 2022). Es así que, se ha convertido en uno de los sectores más importantes en términos de su contribución al PBI, por lo que suele ser una vía para la recuperación económica (INEI, 2017). En el 2023 el crecimiento del PBI se proyectó de un 2,4%, y condicionado por el crecimiento del sector Minería e Hidrocarburos, y el sector de servicios en un 3,1%. En la Figura 3 se puede observar cómo el crecimiento del sector servicios influye en el crecimiento del PBI (La cámara, 2023).

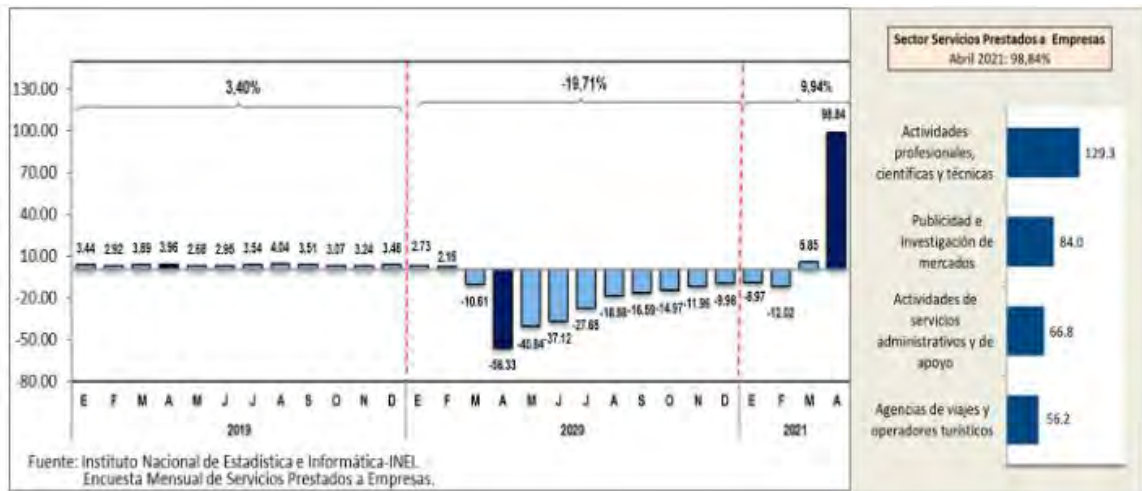
Figura 3: PBI por sectores económicos (Var % real)

Sectores	2020	2021	2022	2023
PBI	-11,0	13,3	2,9	2,4
Agropecuario	0,8	3,8	4,0	2,1
Pesca	3,1	2,8	-11,5	9,2
Minería e hidrocarburos	-13,5	7,4	0,2	5,7
Manufactura	-13,3	17,7	1,5	1,8
Electricidad, gas y agua	-6,5	8,5	3,7	3,1
Construcción	-14,9	35,5	2,8	2,1
Comercio	-13,3	18,0	3,6	2,7
Servicios	-10,1	10,3	3,8	3,1

Fuente: La cámara (2023)

El crecimiento del sector servicios ha impactado en la disminución de la pobreza en comparación con el crecimiento de la agricultura o las manufacturas. Además, ha sido el principal generador de empleo, especialmente para las mujeres, con más del 50% de la fuerza laboral femenina a nivel mundial trabajando (La Cámara, 2018). En el año 2021, el sector servicios incrementó a 98,84% respecto a los servicios prestados a empresas, como se observa en la Figura 4. En primer lugar, debido a las actividades profesionales, científicas y técnicas, las cuales crecieron en 129,30%, por la reanudación de obras paralizadas por la pandemia de covid-19, el avance de obras públicas, la obtención de licitaciones, labores mineras, entre otros. En segundo lugar, debido a los servicios administrativos y de apoyo, el cual se incrementó en un 66,78%, ya que aumentó actividades como arrendamiento, alquiler, y seguridad privada. En tercer lugar, por la publicidad e investigación de mercados, el cual creció en 84,04%, por la publicidad e incremento de investigaciones de mercados y encuestas sobre temas políticos y electorales. Por último, por el incremento de Agencias de viajes y operadores turísticos, en un 56,20%, ya que aumentó la demanda de vuelos por vacunación y vacaciones (INEI, 2021).

Figura 4: Producción del sector servicios prestados a empresas (2019 - 2021)

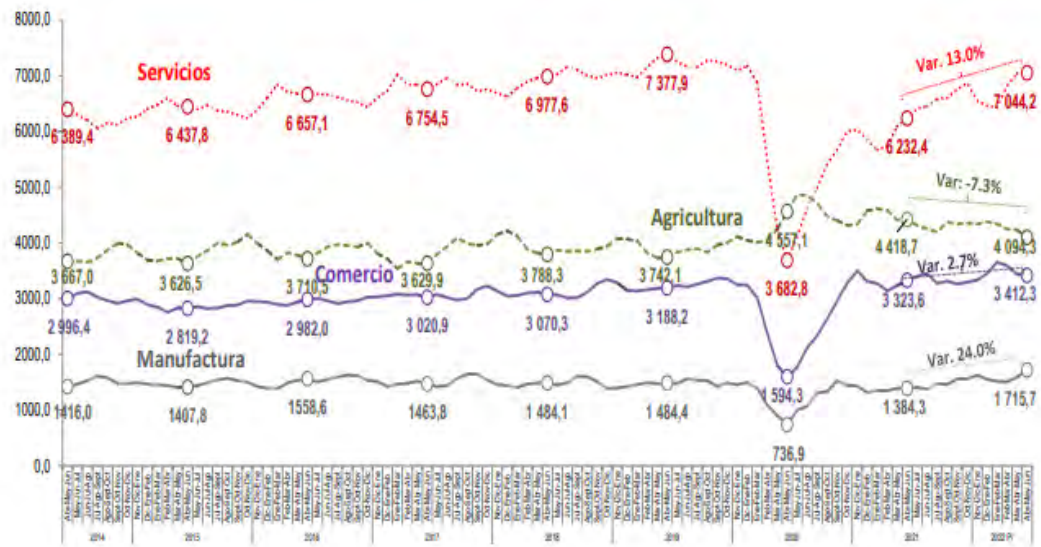


Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas e Informática - INEI (2022)

2.3. El teletrabajo en el sector de servicio

La implementación del teletrabajo resulta costosa debido que los equipos informáticos necesarios tienen altos costos de adquisición, mantenimiento y seguridad informática. Por ello, las organizaciones más grandes están en la capacidad de financiar dichos equipos. En ese sentido, las empresas del sector servicios se han mantenido con una creciente población ocupada desde el 2014 hasta el 2022, incluso en el periodo del COVID-19, como se observa en la Figura 5.

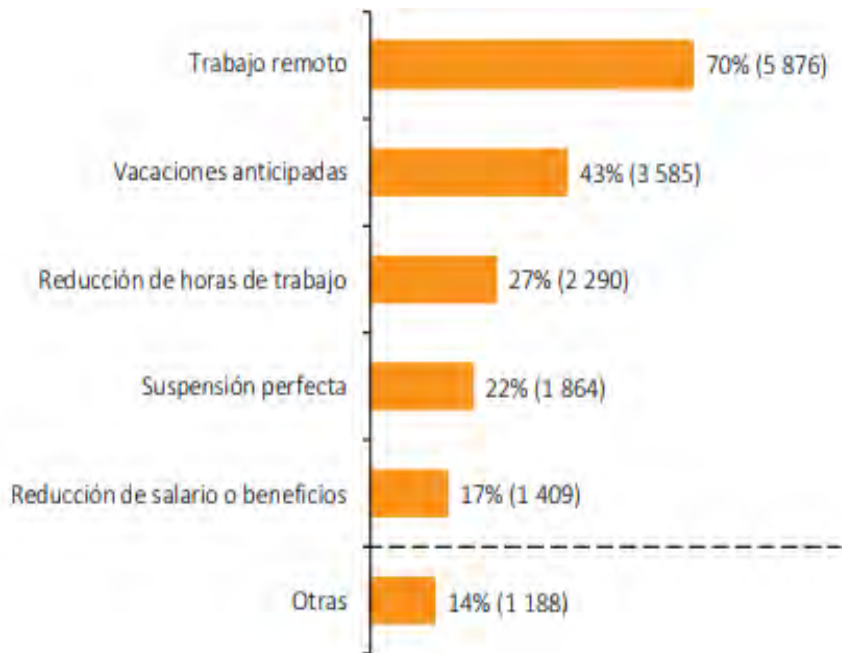
Figura 5: Evaluación de la población ocupada en servicios, agricultura, comercio y manufactura según trimestres móviles: 2104 - 2022 (miles)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática-Encuesta Nacional de Hogares (2022)

Así, durante el año 2022, el teletrabajo tuvo una participación importante en el sector de servicios del Perú, debido a que en este sector se engloban diversas actividades y tareas que pueden realizarse de manera efectiva a través de la tecnología y la colaboración en línea, como el uso de asistentes virtuales, traductores y asesores financieros, entre otros (MTPE, 2023). Es así que, durante el año 2022, el sector de servicios fue el que tuvo la tasa más alta de teletrabajo, ya que logró concentrar al 80,7% (Gestión, 2023). Asimismo, de acuerdo a una encuesta realizada por el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo, durante el año 2021, aproximadamente el 70% (5 876) de las compañías dentro del sector de servicios implementan el teletrabajo como una solución ante la crisis de salud provocada por la pandemia de Covid-19, como se observa en la Figura 6.

Figura 6: Empresas en el sector servicios, y las medidas que adoptaron como consecuencia del Covid-19



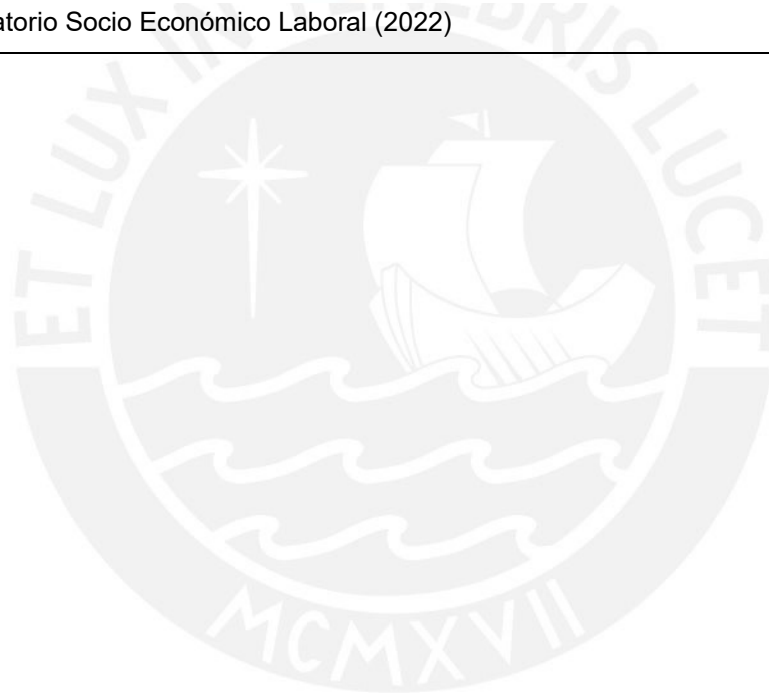
Fuente: Ministerio de Trabajo (2022)

En suma, en el año 2021, como se observa en la Figura 7, el sector servicios representó el 81,8% de los puestos de trabajo en la modalidad de teletrabajo, en comparación con otros sectores como Comercio e Infraestructura, que representan el 9,2% y el 5,5%. (Observatorio Socioeconómico Laboral, 2022). En esa línea, en Lima Metropolitana durante el año 2022 en un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) la población ocupada “en el sector Servicios subió en 14,1% (336 mil 900 personas), seguido de Construcción 4,1% (16 mil 900 personas), Manufactura 2,4% (15 mil 300 personas) y Comercio en 0,7% (8 mil 200 personas)” (p. 1).

Figura 7: Puestos de trabajo en el sector privado formal bajo modalidad de teletrabajo-trabajo remoto según actividad económica, 2021 (Porcentaje)



Fuente: Observatorio Socio Económico Laboral (2022)



CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo, se tiene como principal propósito desarrollar el marco metodológico de la investigación. Para ello, se presentará en primer lugar la secuencia metodológica, el alcance, el enfoque, el diseño de investigación, para continuar con la descripción de las técnicas de recolección de datos y herramientas para el análisis de datos.

1. Secuencia Metodológica

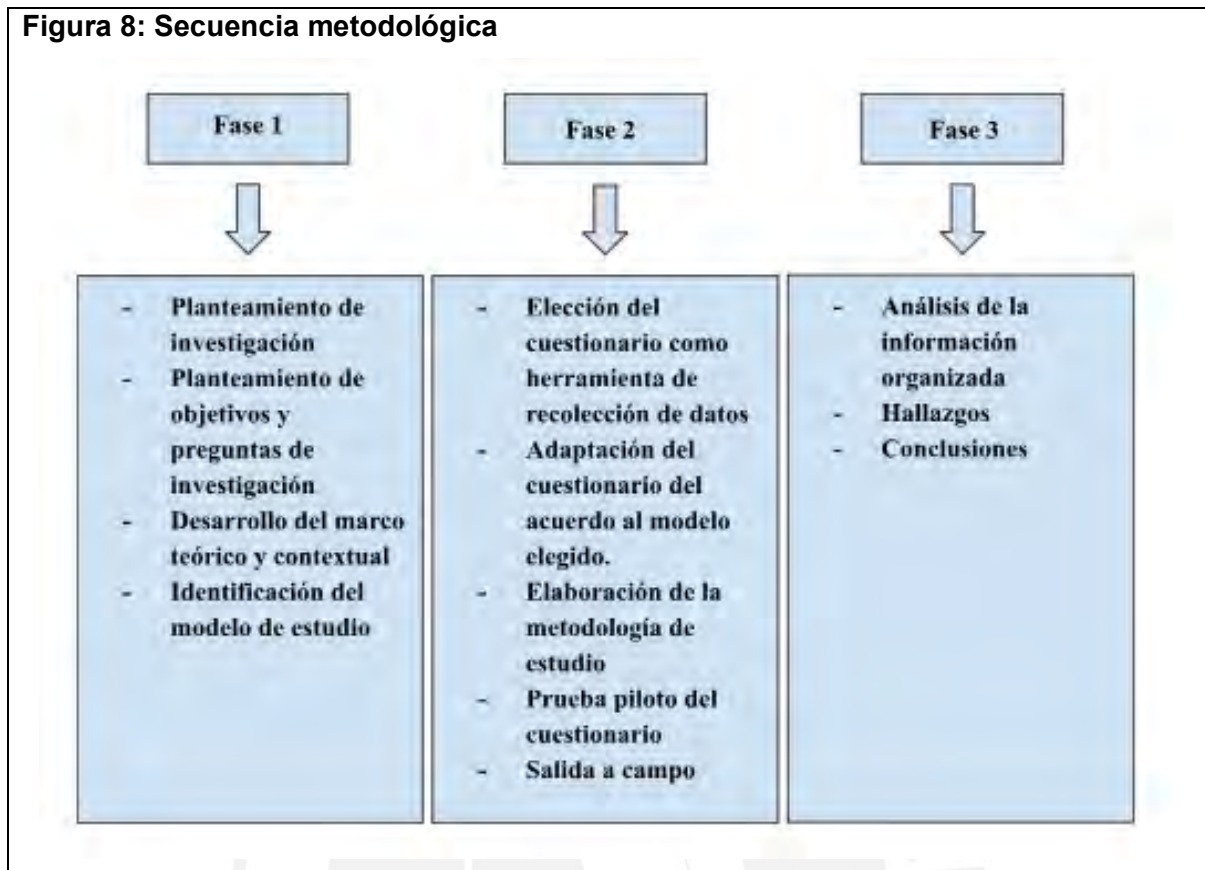
La secuencia metodológica fue dividida en tres fases que se detallarán a continuación. En la primera fase, se investigó sobre los principales retos relacionados con la gestión del talento humano posteriormente a la pandemia del COVID 19. De acuerdo con la investigación, se identificó que existió un cambio de modalidad presencial a teletrabajo parcial en los trabajadores de Lima Metropolitana, tal como se detalla en el primer capítulo, por lo cual se optó por analizar la influencia del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral. Al tener el objeto de estudio se procedió a investigar en qué sector empresarial existe un mayor impacto respecto al teletrabajo y la satisfacción laboral. En este sentido, se optó por el sector servicios por las razones que se explican en el primer capítulo.

Luego, se realizó una revisión bibliográfica con el fin de definir conceptos, describir las bases teóricas y conceptuales existentes que resultan necesarias para definir el teletrabajo y la satisfacción laboral. Asimismo, se eligió el modelo teórico que nos brindará las variables de análisis para la presente investigación. Por otro lado, también se realizó un marco contextual enfocado en el sector servicios para describir información sobre el entorno en el que se lleva a cabo la investigación.

En la segunda fase, basándonos en el modelo identificado, el cual se encuentra validado, se estableció la metodología de la investigación, las hipótesis, se definió la cantidad de muestras, se inició con la adaptación del cuestionario como herramienta de recolección de datos y se empezó con la etapa de campo.

En la tercera fase, se buscó analizar los resultados y llegar a las conclusiones de la investigación. Por un lado, se llevó a cabo un análisis de la información previamente organizada. A partir de este análisis, se identificó hallazgos relacionados con los teletrabajadores parciales dentro del sector, los cuales se complementaron con lo descrito en la literatura teórica. Como resultado final, se formuló conclusiones basadas en un conocimiento profundo del tema en cuestión. Finalmente, se planteó a continuación en la Figura 8, las fases mencionadas que se realizó en el estudio.

Figura 8: Secuencia metodológica



2. Alcance de la investigación

El alcance de la presente investigación es descriptivo-correlacional. Para Ramos (2020) el alcance descriptivo cumple con ciertas características específicas, como el solo describir la forma en la que los fenómenos estudiados se desarrollan. Por tal razón, el alcance es descriptivo, porque en el estudio se quiere describir el fenómeno del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral, específicamente en el sector servicios de Lima Metropolitana. Por otro lado, el estudio también es de alcance correlacional, el cual en palabras de Hernández et al. (2018), busca explicar la relación numérica entre dos sucesos, es decir, el grado de incidencia que tiene uno sobre otro. Por tanto, se consideró que el estudio es correlacional, debido a que se midió el grado de significancia entre las variables del teletrabajo parcial y la variable satisfacción laboral, con el fin de poder validar las hipótesis que se plantearon.

3. Enfoque de investigación

Para poder establecer el diseño de una investigación, uno de los puntos más relevantes es el enfoque. El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que de acuerdo con Hernández (2020), por medio de este enfoque el investigador tiene como principal obtención el poder probar de manera rigurosa y objetiva la veracidad de todas las preguntas

e hipótesis que se haya planteado al inicio de su investigación, ya que se le brinda un valor numérico a cada respuesta brindada por su muestra. Por tanto, el estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que buscó identificar la relación entre las variables independientes de teletrabajo parcial y la variable dependiente satisfacción laboral del sector servicios en Lima Metropolitana, mediante un estudio numérico.

4. Diseño de investigación

En la investigación cuantitativa existen dos tipos de diseños, el experimental y el no experimental. En el presente estudio se realizó un estudio no experimental transversal. El diseño no experimental, fue definido por Hernández et al. (2018), como investigaciones que se llevan a cabo sin la intención de controlar de manera intencional las variables y en las que se limita a observar los fenómenos en su entorno natural con el fin de analizarlos. Por lo anterior, el estudio fue no experimental porque se realizó un análisis de las variables de teletrabajo parcial y satisfacción laboral en su contexto natural y en el que no se manipularon. Asimismo, respecto al diseño del horizonte de tiempo, el diseño puede ser transversal o longitudinal. El diseño transversal se realiza mediante observaciones en un momento o tiempo único (Hernández et al., 2018). El presente estudio se realizó durante el año 2023, por lo tanto, los datos recopilados fueron de un momento único en el año, por lo cual fue del tipo transversal.

5. Muestra

La muestra en el presente estudio, de acuerdo a Hernández (2021) fue del tipo no probabilística por conveniencia para seleccionar a sujetos de mayor acceso y facilitar el estudio. Asimismo, se recomendó entre 5 y 20 sujetos u observaciones por ítem (Cervantes, 2005). En ese sentido, se tuvo 20 ítems, por lo que la muestra debía ser como mínimo de 100. Por otro lado, como se observa en la Figura 7, existía una relación entre el tamaño de muestra mínimo recomendado y la relación entre el tamaño de muestra y el predictor, en relación al coeficiente de correlación múltiple al cuadrado, r^2 (Knofczynski et al., 2008). Por tanto, se tomó como base el r^2 , 0.506 del modelo de referencia y se tomó en cuenta las 4 variables predictoras o independientes del estudio, para determinar la muestra necesaria, el cual fue de 220. Por lo tanto, se consideró realizar una muestra de 220 personas.

Figura 9: Relación entre el tamaño de muestra mínimo recomendado y el coeficiente de correlación múltiple al cuadrado

ρ^2	Number of Predictor Variables					
	2	3	4	5	7	9
	Excellent prediction level					
.10	950	1,500	1,800	2,200	2,800	—
.15	600	850	1,200	1,400	1,800	2,200
.20	420	650	800	950	1,300	1,500
.25	320	460	600	750	950	1,200
.30	260	360	480	600	800	1,000
.40	160	260	300	380	480	600
.50	110	130	220	230	320	400
.70	50	70	95	110	140	170
.90	15	21	29	35	40	50

Fuente: Knofczynski et al. (2008)

Asimismo, los encuestados debían de cumplir con los siguientes criterios de selección para ser parte de la muestra del estudio:

- Ser teletrabajador parcial
- Laborar en una organización del sector servicios
- Residir y laborar en Lima Metropolitana

Por último, es importante mencionar que, tras la aplicación del instrumento cuantitativo, se obtuvieron 342 respuestas en total. A esta base de datos, se aplicó los filtros mencionados anteriormente y el resultado fue de 220 respuestas. Cabe resaltar que el análisis final se realizó con 219 respuestas, dado que una de ellas tenía la respuesta de una persona mayor de 65 años. En el Perú, las personas que alcanzan la edad de 65 años, tanto en años como en meses, poseen el derecho de solicitar su jubilación, lo cual implica poner fin a su vida laboral (SBS, 2023). Por tal razón, para el presente estudio se tomó la edad de 65 años como edad de cese laboral.

6. Técnicas de recolección de datos

En el presente estudio se utilizó la técnica cuestionario (Ver Anexo A) para recolectar datos en las encuestas. Para Hernández et al. (2018) un cuestionario es una serie de preguntas diseñadas para evaluar una o más variables. En palabras de García et al. (2006), la información que se obtiene en los cuestionarios es vital para poder comprobar la veracidad de las variables de estudio. Asimismo, por medio de una escala numérica se puede establecer que una investigación tiene un grado de objetividad aceptable. Para ello, se utilizó el método de Likert, el cual es definido por Hernández (2020), como un grupo de enunciados o juicios que se presentan a los participantes, y a quienes se les pide que expresen su reacción

eligiendo solo una de las cinco opciones o categorías de la escala numérica del 1 al 5. Los cuestionarios serán realizados con ayuda de la herramienta tecnológica Google Forms en donde se ejecutan todas las preguntas analizadas acordes a las dimensiones del modelo estudiado. El cuestionario contó con tres preguntas filtro sobre su modalidad de teletrabajo, el sector de trabajo y residencia de la organización. Además, con respecto a información sociodemográfica, se realizó preguntas sobre Edad, Género, Estado Civil, Posición en el área laboral, Años en la organización, Puesto actual, Si tiene hijos, Años de trabajo en la organización y el Número de días de trabajo a distancia en una jornada laboral de lunes a viernes. Finalmente, se realizaron dos tablas de codificación de cada ítem de las cuatro variables independientes (Tabla 1) y la variable dependiente (Tabla 2), como se muestra a continuación.

Tabla 1: Codificación de variables del teletrabajo parcial

Variable	Código	Enunciado
Autonomía laboral	AUT1	Tengo control sobre el ritmo de trabajo.
	AUT2	Tengo autoridad para determinar las tareas a realizar.
	AUT3	Mi trabajo tiene reglas y procedimientos mínimos escritos relacionados con el trabajo.
	AUT4	Tengo la autoridad para determinar las reglas y procedimientos de mi propio trabajo.
Flexibilidad y control de horarios	FLE1	El trabajo me permite tomar mis propias decisiones sobre cómo programar mi trabajo.
	FLE2	El trabajo me permite decidir el orden en que se hacen las cosas en el trabajo
	FLE3	El trabajo me permite planificar cómo hago mi trabajo.
Balance trabajo-vida	BAL1	Después de un día o semana laboral agradable, me siento con más ganas de participar en actividades con mi cónyuge, mi familia o mis amigos.
	BAL2	Manejo mejor las reuniones de trabajo desde casa
	BAL3	Administro mi tiempo en casa de manera más eficiente gracias a mi forma de trabajar
	BAL4	Tengo mayor confianza en mí mismo en el trabajo porque tengo una vida familiar organizada

Tabla 1: Codificación de variables del teletrabajo parcial (continuación)

Reducción de estrés laboral	RED1	Me siento menos tenso cuando trabajo de forma remota.
	RED2	Si tuviera un trabajo diferente, mi salud probablemente empeoraría
	RED3	Me enfrento a menos problemas relacionados con el trabajo cuando trabajo de forma remota.
	RED4	Nunca me siento inquieto o nervioso como resultado de mi trabajo.

Adaptado de Jamal et al. (2023)

Tabla 2: Codificación de variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral	SAT1	Estoy satisfecho con mi salario.
	SAT2	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que hago.
	SAT3	Estoy satisfecho de que mi trabajo me proporcione un empleo estable.
	SAT4	Estoy satisfecho con las posibilidades de avance en este trabajo
	SAT5	Estoy satisfecho con la sensación de logro que obtengo del trabajo.

Adaptado de Jamal et al. (2023)

Asimismo, la encuesta propuesta por el modelo al estar en inglés fue traducida y posteriormente validada en base a encuestas piloto hacia 20 personas entre los días 25 de septiembre del 2023 y el 1 de octubre del 2023. Los cuales se llevaron a cabo mediante reuniones virtuales a fin de comprender si las preguntas eran entendibles o si habría de realizar algunos cambios.

Luego de realizar los cambios pertinentes a las preguntas del cuestionario, se realizó el cuestionario entre las fechas del 3 de octubre del 2023 y el 6 de noviembre del 2023 a través de correos electrónicos dirigidos hacia estudiantes de posgrado y maestría, mediante las redes sociales Facebook y LinkedIn y de forma presencial hacia trabajadores de las empresas del sector servicios.

7. Herramientas y proceso del análisis de la información

7.1. Análisis descriptivo

En un principio se usó la estadística descriptiva para conocer las características de la muestra de encuestados. Esto posibilita una visibilización ordenada de datos y el análisis de medidas descriptivas para comprender la información (Gaviria, 2019). Asimismo, según lo indicado por Pasco y Ponce (2015), este análisis permite entender el comportamiento de las variables al analizar los datos en la muestra. Para ello, se utiliza distribuciones de frecuencia, histogramas, gráficos y resúmenes numéricos. En el estudio para evaluar los resultados descriptivos de las escalas se tomó en cuenta la media.

7.2. Análisis de confiabilidad y factorial

En la presente sección, se procedió a realizar un análisis exhaustivo de la confiabilidad de las variables del modelo con el objetivo de validar su estructura.

7.2.1 Alfa de Cronbach

Para estimar la confiabilidad del instrumento de estudio, se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach con el fin de evaluar la consistencia interna de las preguntas que conforman el cuestionario realizado. La consistencia interna de un cuestionario considera que el valor mínimo satisfactorio para este coeficiente es si el rango es $> .7$, ya que este valor indicaría que el cuestionario presenta una fiabilidad aceptable (Maese et al., 2016). Asimismo, si presenta valores $> .6$ se considera una confiabilidad cuestionable (Islas & Delgadillo, 2016). El alfa de Cronbach por cada variable se puede observar en la Tabla 3.

Tabla 3: Análisis de confiabilidad

Variable	Código	Alfa de Cronbach
Satisfacción laboral	SAT	0.86
Autonomía laboral	AUT	0.73
Flexibilidad y control de horarios	FLE	0.84
Balance vida-trabajo	BAL	0.83
Reducción de estrés laboral	RED	0.68

Se puede observar que todas las variables, excepto RED, presentan un Alfa de cronbach aceptable $> .7$. Para la variable RED, si bien su alfa es de 0.68, de acuerdo a la

teoría es $> .6$, por lo que se considera de una confiabilidad cuestionable, no obstante, se tomará en cuenta en el siguiente análisis factorial confirmatorio para un análisis de mayor profundidad. En tal sentido, se tomará en cuenta en el análisis todos los ítems y variables del modelo.

7.3. Análisis Factorial Confirmatorio

Por otro lado, se empleó el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), la cual se define como una herramienta estadística que se utiliza para verificar la validez de una estructura factorial propuesta. Su objetivo es evaluar si los datos observados se ajustan a un modelo basado en hipótesis. Además, este análisis permite determinar el grado de ajuste entre los datos y el modelo mediante diferentes medidas de ajuste. Si el modelo no se adapta adecuadamente a los datos, se considera inválido y se requiere realizar modificaciones en la estructura factorial propuesta (Kline, 2016).

Seguidamente, se introdujeron los datos extraídos de los cuestionarios al modelo que se replicó mediante el programa IBM SPSS AMOS. En cuanto a los índices de ajuste, se tomó en cuenta el Chi-cuadrado sobre el grado de libertad (CMIN/DF) donde los valores < 5 se muestran como aceptables (Chión & Charles, 2016). También se utilizó el índice de error cuadrático medio de aproximación (RMSEA), para ello se consideró los valores $< .05$ como un ajuste óptimo, mientras que los valores entre $.05$ y $.08$ se interpretaron como aceptables (Keith, 2019). Adicionalmente, el índice de ajuste comparativo (CFI) con valores $> .95$ indicaron resultados satisfactorios y aquellos $> .90$ se consideraron como aceptables (Bentler, 1990). Por último, las estimaciones de la carga factorial estandarizadas deben ser $0,5$ o más, e idealmente $0,7$ o más, para indicar una fuerte relación en la construcción de la dimensión (Hair et al., 2014).

7.3.1 Modelo del Teletrabajo Parcial:

Para el caso de las variables del teletrabajo parcial que influyen en la satisfacción laboral se obtuvieron model fit measures a fin de confirmar la validación del modelo. Asimismo, se realizaron tres análisis, debido a que los índices de ajuste no se encontraban en el rango aceptable, por lo cual se realizaron cambios a la estructura factorial, con el fin de aceptar el modelo

a. Primer análisis:

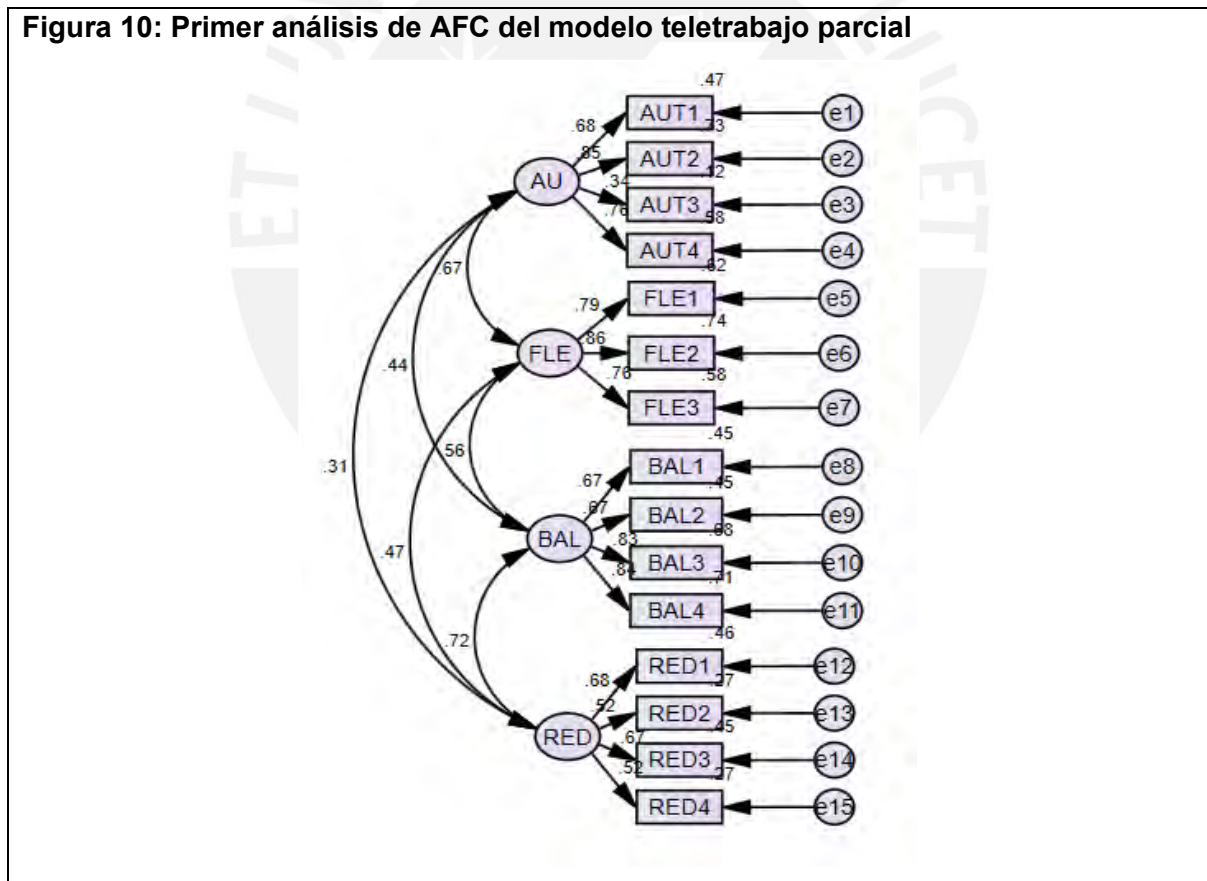
Se realizó la medición de bondad de ajuste del modelo correspondiente al Teletrabajo parcial, y se obtuvieron resultados favorables como se observan en la Tabla 4.

Tabla 4: Medición de bondad de ajuste del primer análisis del Modelo del Teletrabajo parcial

Medición de bondad de ajuste	Modelo estimado	Resultado
CMIN/DF	2.399	Aceptable
RMSEA	.080	Aceptable
CFI	.912	Aceptable

Sin embargo, como se observa en la Figura 10, la carga del ítem AUT 3, fue de 0.34, de acuerdo con la teoría la carga factorial estandarizada debió alcanzar o superar los 0,5, ya que indicaría una relación sólida dentro de la dimensión construida (Hair et al., 2014). Por tanto, se consideró como un valor bajo, y se procedió a eliminarlo para la evaluación del modelo sin este ítem.

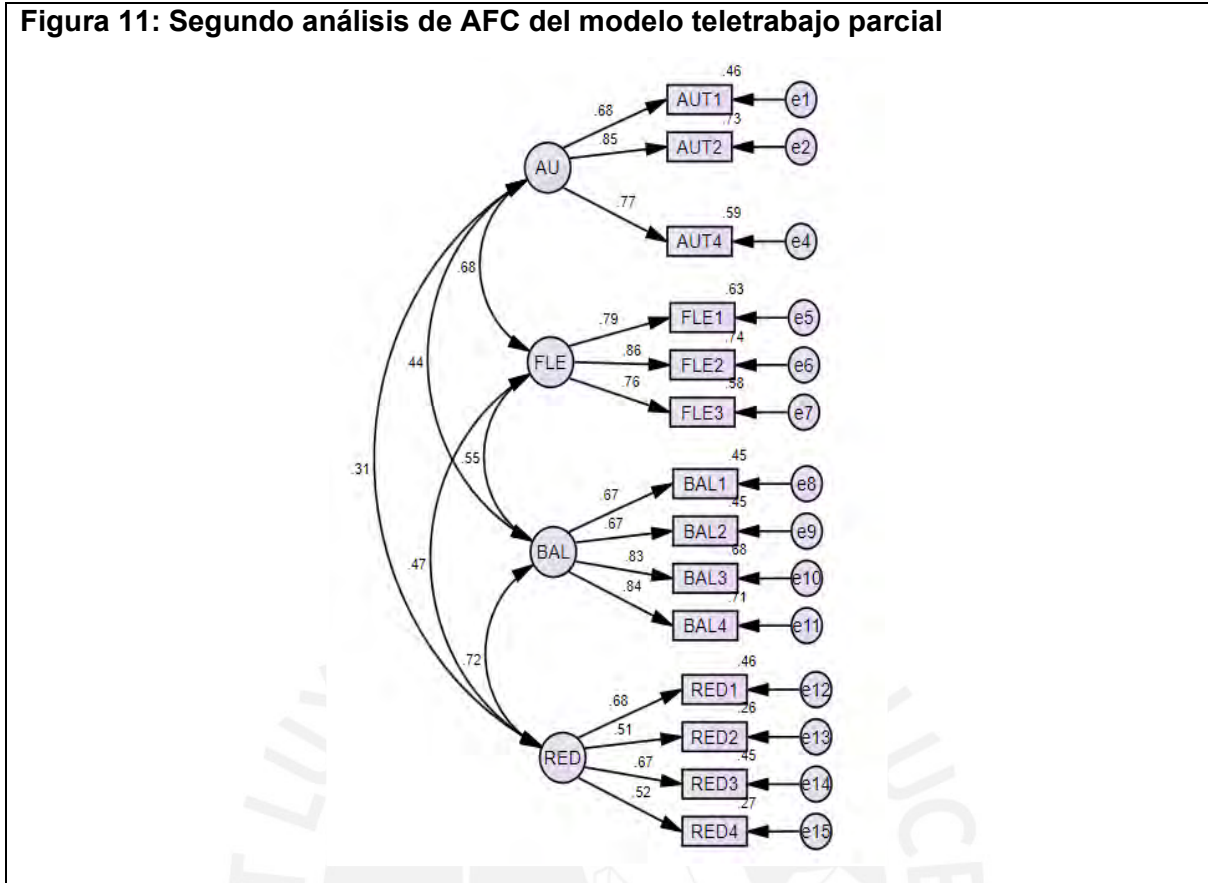
Figura 10: Primer análisis de AFC del modelo teletrabajo parcial



b. Segundo análisis:

Luego de eliminar el ítem AUT3 del modelo, como se observa en la Figura 11, todas las cargas factoriales fueron mayores a 0.5 lo cual indicaría una relación sólida, por cual se realizó nuevamente la medición de ajuste.

Figura 11: Segundo análisis de AFC del modelo teletrabajo parcial



Los resultados observados en la Tabla 5 fueron aceptables en dos índices de ajuste. No obstante, en el caso del RMSEA, el valor obtenido fue mayor al establecido, por lo que no se consideró aceptable. Por tal motivo, se procedió a revisar los índices de modificación para poder evaluar un posible ajuste al modelo analizado.

Tabla 5: Medición de bondad de ajuste del segundo análisis del Modelo del Teletrabajo parcial

Medición de bondad de ajuste	Modelo estimado	Resultado
CMIN/DF	2.466	Aceptable
RMSEA	.082	No Aceptable
CFI	.920	Aceptable

c. Tercer análisis:

Finalmente, luego de verificar los índices de modificación se procedió a la correlación de los errores e9 y e10 de la dimensión Balance trabajo-vida de los ítems BAL2 (Manejo mejor las reuniones de trabajo desde casa) y BAL3 (Administro mi tiempo en casa de manera más

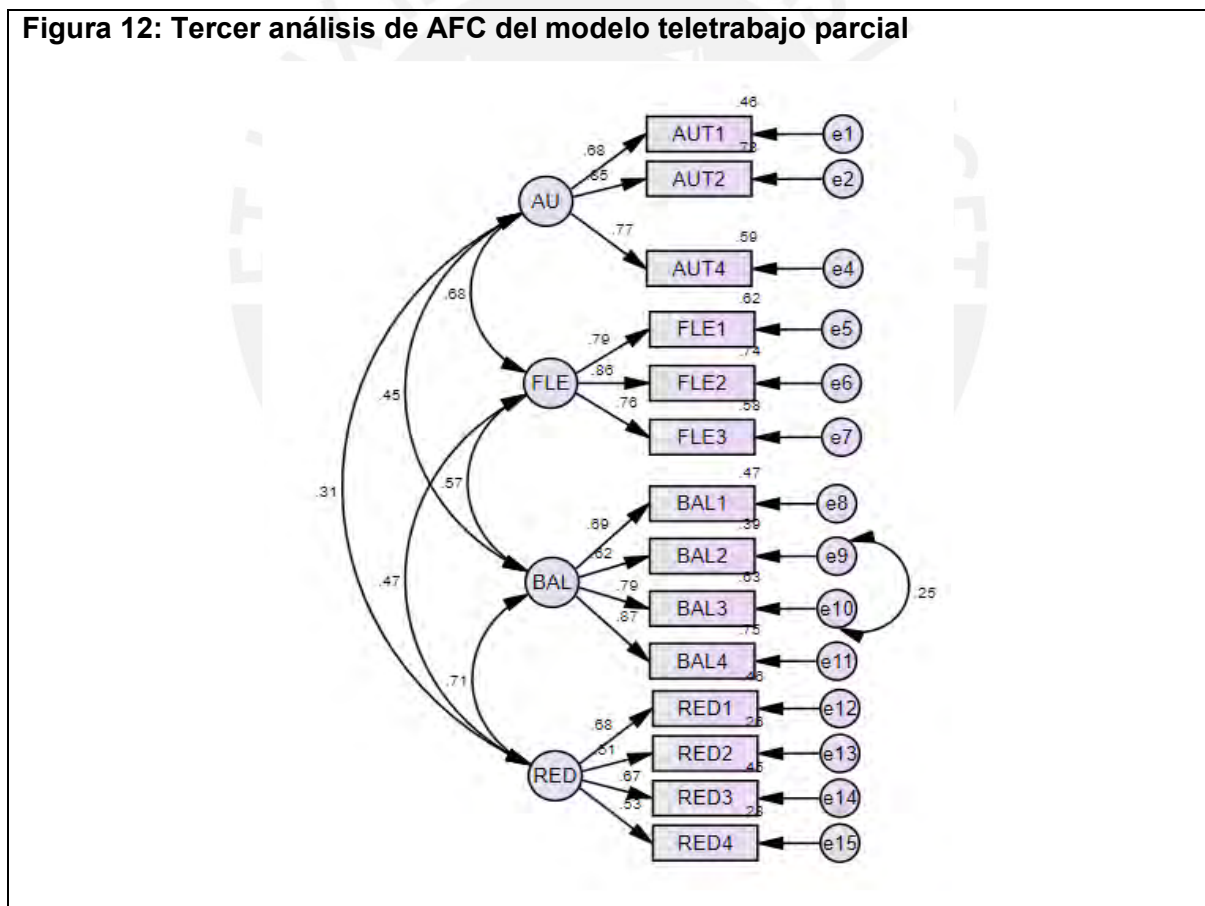
eficiente gracias a mi forma de trabajar). En la Tabla 6 se puede observar que los resultados fueron aceptables.

Tabla 6: Medición de bondad de ajuste del tercer análisis del Modelo del Teletrabajo parcial

Medición de bondad de ajuste	Modelo estimado	Resultado
CMIN/DF	2.381	Aceptable
RMSEA	.080	Aceptable
CFI	.926	Aceptable

Asimismo, en la Figura 12 se observó que las cargas factoriales se encontraban en el rango establecido mayor a 0.5 por cual se consideró que el modelo era bueno.

Figura 12: Tercer análisis de AFC del modelo teletrabajo parcial



7.3.2 Modelo de Satisfacción Laboral

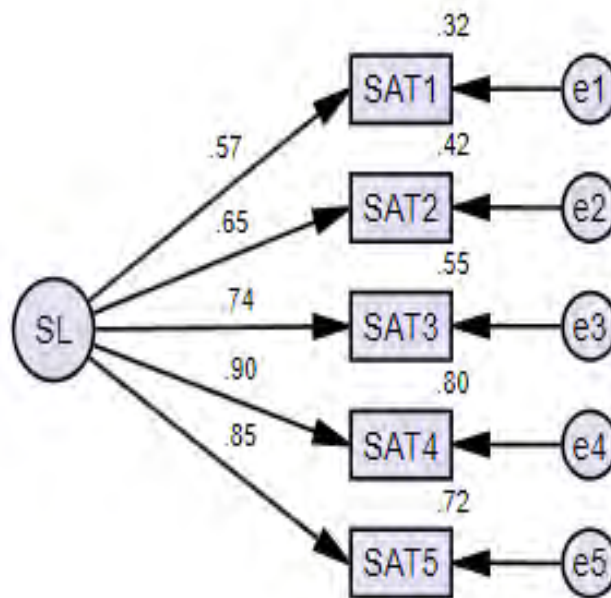
Para la confirmación del modelo de una variable se realizaron modificaciones a los índices de ajuste, ya que no se encontraron en los rangos aceptables, a fin de que el modelo

pueda validarse. Por tal motivo, a continuación, se presentan los tres análisis que se realizaron al modelo.

a. Primer análisis:

Con respecto al AFC se probó el modelo de una dimensión de la escala de Satisfacción Laboral, y como se observa en la Figura 13, las cargas factoriales son mayores a 5, por lo tanto, fueron consideradas buenas.

Figura 13: Primer análisis de AFC del modelo satisfacción laboral



No obstante, los resultados en la Tabla 7 mostraron que no hubo buenos índices de ajuste en el modelo, por lo que se procedió a analizar los índices de modificación para tener un mejor resultado.

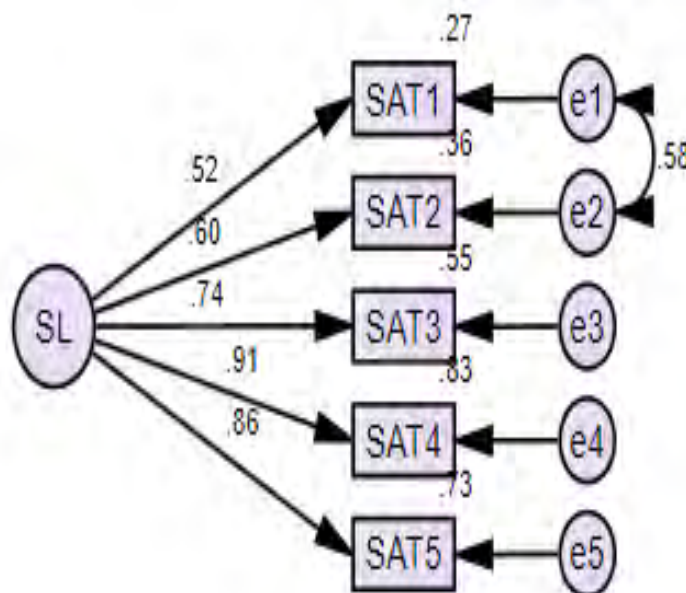
Tabla 7: Medición de bondad de ajuste del primer análisis del Modelo de Satisfacción laboral

Medición de bondad de ajuste	Modelo estimado	Resultado
CMIN/DF	18.576	No aceptable
RMSEA	.284	No aceptable
CFI	.852	No aceptable

b. Segundo análisis:

Luego de verificar los índices de modificación se observó la correlación entre los errores 1 y 2 los cuales son el ítem 1 (Estoy satisfecho con mi salario) e ítem 2 (Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que hago) como está en la Figura 14.

Figura 14: Segundo análisis de AFC del modelo satisfacción laboral



Se observó, también, que los dos índices de ajuste se mostraron como positivos, sin embargo, el RMSEA no era satisfactorio, como se observa en la Tabla 8, por lo cual se procedió a realizar otro análisis.

Tabla 8: Medición de bondad de ajuste del segundo análisis del Modelo Satisfacción laboral

Medición de bondad de ajuste	Modelo estimado	Resultado
CMIN/DF	2.590	Aceptable
RMSEA	.085	No aceptable
CFI	.980	Aceptable

c. Tercer análisis:

Luego de verificar tanto los índices de ajuste como los índices de modificación, se pudo hallar el modelo idóneo mediante el retiro del ítem 1 y la correlación entre los errores e2 y e3 de los ítems SAT 2 (Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que hago) y SAT 3 (Estoy

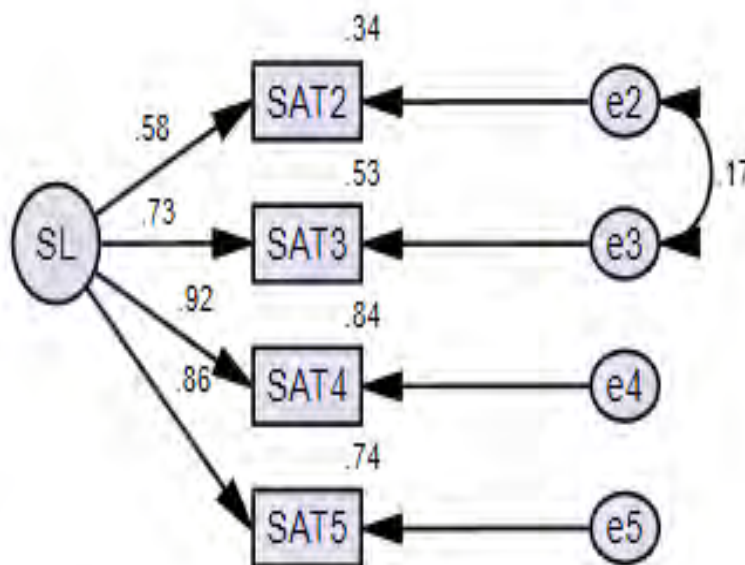
satisfecho de que mi trabajo me proporcione un empleo estable), como se observó en la Tabla 9, los índices de ajuste luego del cambio presentaron resultados favorables.

Tabla 9: Medición de bondad de ajuste del tercer análisis del Modelo Satisfacción laboral

Medición de bondad de ajuste	Modelo estimado	Resultado
CMIN/DF	1.304	Aceptable
RMSEA	.037	Aceptable
CFI	.999	Aceptable

Asimismo, como se observa en la Figura 15, el análisis Factorial Confirmatorio del modelo respecto a la Satisfacción Laboral mostró cargas factoriales mayores a 0.5, por cual se concluyó que el modelo fue óptimo.

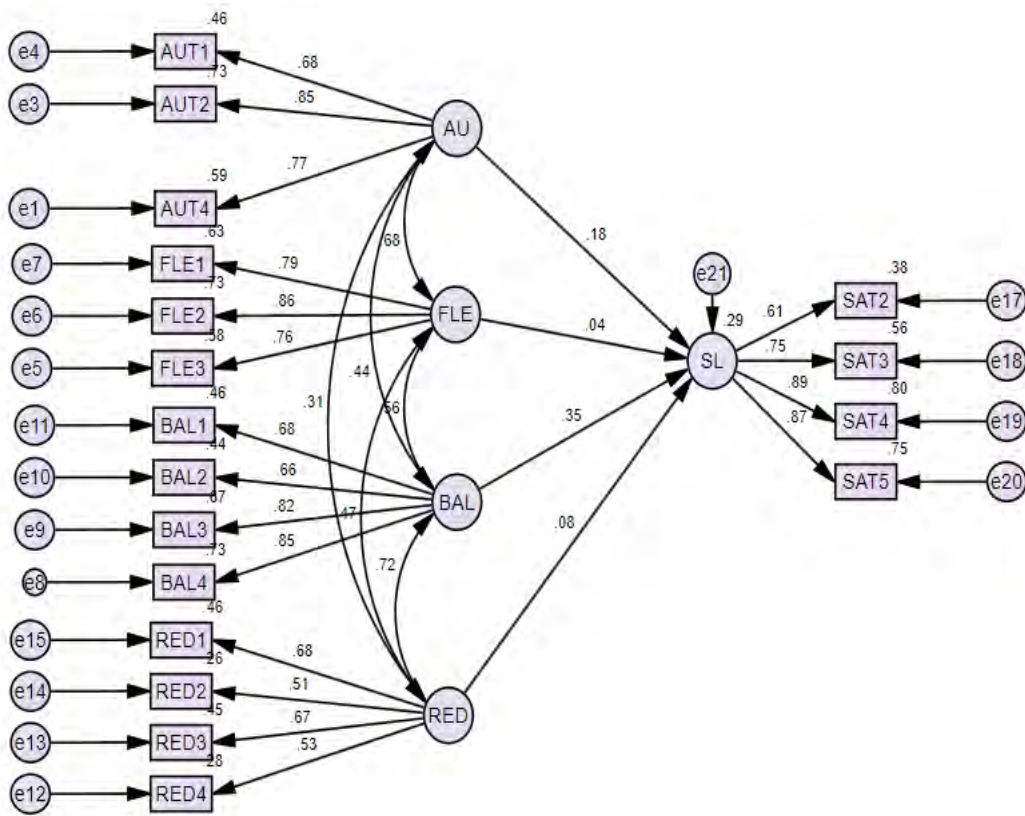
Figura 15: Tercer análisis de AFC del modelo satisfacción laboral



7.4. Análisis SEM

El modelo teórico se analizó mediante el modelamiento de ecuaciones estructurales (SEM) para la evaluación de las hipótesis, como se observa en la Figura 16, ya que explicó la variabilidad de la satisfacción laboral respecto al teletrabajo parcial.

Figura 16: Modelo estructural final



Asimismo, se realizó la validación del modelo estructural final, mediante los índices de ajuste comparativo $CMIN / DF > 5$ (Chión & Charles, 2016), $CFI > 0.95$ (Bentler, 1990), y $RMSEA < 0.080$ (Keith, 2019). A continuación, se observa en la Tabla 10 que los índices son aceptables y se valida el modelo estructural final.

Tabla 10: Medición de bondad de ajuste del Modelo estructural final

Medición de bondad de ajuste	Modelo estimado	Resultado
CMIN/DF	2.087	Aceptable
RMSEA	.071	Aceptable
CFI	.925	Aceptable

7.5. Análisis de correlación

El análisis estadístico de las variables se realizó mediante la correlación de Spearman. Su interpretación se expresó en escalas: Entre 0 - 0,25, la relación se consideró escasa; entre 0,26 - 0,50, es débil; entre 0,51 - 0,75 es moderada; y entre 0,76 - 1 es fuerte. Asimismo, se consideran los valores próximos a 1, como una correlación fuerte y positiva; y próximos a -1,

como fuertes y negativas. Los signos positivos y negativos indicaron la dirección de la relación. Es decir, si el signo es positivo indica que ambas variables aumentan, y negativo que una variable aumenta y la otra disminuye (Martínez et al., 2009). Asimismo, como se observa en la Tabla 11, se obtuvo correlaciones entre los rangos 0,26 - 0,50, por lo cual se consideraron como una correlación débil pero directa al ser de signo positivo.

Tabla 11: Correlación de Spearman

CORRELACIÓN DE SPEARMAN				
	Satisfacción laboral			
	Autonomía laboral	Flexibilidad y control de horarios	Balance vida-trabajo	Reducción de estrés laboral
Coefficiente de correlación	,373**	,363**	,447**	,342**
P-value	0.000	0.000	0.000	0.000
N	219	219	219	219

8. Hipótesis

En esta sección se mencionará la hipótesis general y específica del estudio, que se desarrollaron a mayor profundidad en el capítulo anterior y se comprobarán en el siguiente capítulo.

8.1. Hipótesis General

HG: El teletrabajo parcial influye positivamente en la satisfacción laboral de los empleados en empresas de servicio en Lima Metropolitana

8.2. Hipótesis Específicas

He1: La autonomía laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana

He2: La flexibilidad y el control de horarios influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana

He3: El balance vida- trabajo influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana

He4: La reducción del estrés laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana



CAPÍTULO 5: ANÁLISIS Y RESULTADOS

En el capítulo se presentaron los resultados y análisis de la investigación. En primer lugar, se explicaron las características principales de las muestras, luego se analizó la relación entre la satisfacción laboral y el teletrabajo parcial, y por último se profundizó en la influencia de los factores del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral.

1. Características generales de la muestra encuestada

En la siguiente sección se describieron las características principales de la muestra, para ello se tomó en cuenta la edad, género, estado civil, posición en la organización, puesto en la organización, tiempo laborando en la empresa, días a la semana realizando teletrabajo parcial, y si tiene hijos. Es importante mencionar que la muestra fue determinada como primer paso, con base en tres filtros. El primer filtro fue si trabajaba en Lima Metropolitana; el segundo si pertenecían al sector servicios y; por último, si se encuentra realizando teletrabajo parcial. A continuación, una tabla resumen con los resultados de las características de las muestras.

Tabla 12: Características de la muestra en el estudio

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA		
	Variables	Porcentaje
Género	Masculino	54.3%
	Femenino	45.2%
	Otro	0.5%
Edad	De 19 a 30	65.3%
	De 31 a 40	17.8%
	De 41 a 50	7.8%
	De 50 a 60	9.1%
Estado Civil	Soltero(a)	80.4%
	Casado(a)	15.5%
	Otro	4.1%

Tabla 12: Características de la muestra en el estudio (continuación)

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA		
	Variables	Porcentaje
Posición en la organización	No gerencial	87.7%
	Gerencial	12.3%
Puesto Laboral	Analista	43.4%
	Asistente	21.9%
	Practicante	16%
	Gerente	12.3%
	Jefe	3.2%
	Coordinador(a)	3.2%
Tiempo laborando en su organización	1-3 años	39.3%
	Menos de 1 año	35.6%
	Más de 3 años	25.1%
Días a la semana en la que se realiza teletrabajo	4	25.6%
	3	36.1%
	2	27.9%
	1	10.5%
Trabajador con hijos	No tiene hijos	80.4%
	Sí tiene hijos	19.6%

La muestra encuestada fue de 219 personas, de la cual la mayor cantidad de encuestados era de 19 a 30 años, con un 65.3% (143). Se observa que en la muestra de teletrabajadores del sector servicios, hay una predominancia del género masculino con un 54.3%. Lo cual contrasta con las cifras sobre la fuerza laboral en el sector servicios mayoritariamente femenina, en más del 50% a nivel mundial. En su mayoría, su estado civil fue soltero con un 80.4% y no tenían hijos en un 80.4% (176), lo cual puede ser debido a que la muestra era mayoritariamente de jóvenes adultos. Por tal motivo, también la distribución de la muestra respecto a la posición organizacional en su mayoría fue de "No gerencial" con un 87.7 % (192) y en el que la mayoría tenían la posición de analistas con un 43.3% (95).

Por otro lado, respecto al período de trabajo en la organización, se evidencia que la mayoría de los empleados optaron por la alternativa de 1 a 3 años, con un porcentaje del 36.1% (86). Además, para darle una mayor solidez al filtro de una muestra que realice teletrabajo parcial, se preguntó sobre los días en los que se realizaba teletrabajo parcial y en su mayoría se eligió la opción de tres días, con un porcentaje del 36,1% (79). En cuanto a la teoría de acuerdo a Jamal et al. (2023), la clasificación de la muestra respecto a la intensidad de teletrabajo parcial por semana fue de "Intensidad media" como se observa en la Tabla 12.

Se concluye, que en su mayoría la muestra estaba compuesta por hombres jóvenes adultos, solteros, que no tenían hijos, no tenían puestos gerenciales, y realizaban teletrabajo parcial de una Intensidad media.

2. Relación entre el Teletrabajo y la Satisfacción laboral

Como se observó en el análisis SEM, existe una influencia del 29% de variabilidad de la satisfacción laboral, debido a las variables del teletrabajo parcial. Esto implica que se acepta la hipótesis general, es decir que se acepta que el teletrabajo parcial influye positivamente en la satisfacción laboral de los empleados en empresas de servicio en Lima Metropolitana. Este resultado coincidió con el estudio de Jamal et al. (2023), en el cual determinó que el teletrabajo influye positivamente en la satisfacción laboral. En suma, respecto a la satisfacción laboral de los teletrabajadores parciales se observa en la Tabla 13, que en su mayoría la muestra estaba de acuerdo con sentirse satisfechos laboralmente. Respecto al aspecto externo relacionado a las características del trabajo la muestra se encontraba satisfecha en un 48% con la cantidad de trabajo que realizaban, en un 49% con tener un empleo estable y en un 46% con la posibilidad de avance en su trabajo. Respecto al aspecto interno, relacionado a la necesidad de logros, más de la mitad de la muestra estuvo de acuerdo en un 52% con la sensación de logro que obtenía de su trabajo (ver Anexo C).

Tabla 13: Descripción de la dimensión Satisfacción laboral.

Dimensión: Satisfacción Laboral							
Código de ÍTEM	Descripción del ÍTEM	Media	Frecuencias relativas (%)				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
SAT2	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que hago.	3.66	4%	10%	21%	48%	17%
SAT3	Estoy satisfecho de que mi trabajo me proporcione un empleo estable.	4.15	1%	5%	8%	49%	37%

Tabla 13: Descripción de la dimensión Satisfacción laboral (continuación)

Dimensión: Satisfacción Laboral							
Código de ÍTEM	Descripción del ÍTEM	Media	Frecuencias relativas (%)				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
SAT4	Estoy satisfecho con las posibilidades de avance en este trabajo	3.91	2%	5%	19%	46%	28%
SAT5	Estoy satisfecho con la sensación de logro que obtengo del trabajo.	4.00	1%	5%	14%	52%	28%

No obstante, respecto a las hipótesis específicas no se aceptaron todas, debido a que la relación con dos de ellas era demasiado pequeña para considerarse como una influencia. A continuación, el resumen de la aceptación y rechazo de las hipótesis.

Tabla 14: Resumen de aceptación de las hipótesis específicas

Hipótesis General	
¿Se acepta o se rechaza?	
El teletrabajo parcial influye positivamente en la satisfacción laboral de los empleados en empresas de servicio en Lima Metropolitana	Se aceptó
Hipótesis Específicas	
¿Se acepta o se rechaza?	
La autonomía laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana	Se aceptó

Tabla 14: Resumen de aceptación de las hipótesis específicas (continuación)

Hipótesis Específicas	
¿Se acepta o se rechaza?	
La flexibilidad y el control de horarios influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana	Se rechazó
El balance vida- trabajo influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana.	Se aceptó
La reducción del estrés laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana	Se rechazó

Para la primera hipótesis de investigación se afirmó que existe una influencia positiva de la “Autonomía laboral” en la “Satisfacción laboral” de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial, dado que se tiene como resultado un coeficiente de regresión $\beta = .18$, $p < .001$. Esto implicaba que por cada unidad de la variable “Autonomía laboral”, se esperaba un cambio de 0,18 unidades en la “Satisfacción laboral”. Estos resultados, fueron respaldados por la correlación de Spearman entre ambas variables, ya que mostraron una correlación de 0,373 y un p-value de 0.000 lo que indicó que la relación era estadísticamente significativa. Asimismo, esta correlación al ser de signo positivo fue considerada como una relación directa y al ser $0,372 < 0,5$ se consideró una relación débil (Martínez et al., 2009).

Los resultados de la segunda hipótesis de investigación no se verificaron, es decir que se llegó a la conclusión de que la variable “Flexibilidad y control de horarios” no influyó positivamente en la “Satisfacción laboral” de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial, debido a que su coeficiente dio como resultado un valor muy pequeño de $\beta = .04$. Es decir, que por cada unidad de la variable “Flexibilidad y control de horarios”, se esperaba un cambio de 0,04 unidades en la Satisfacción laboral, siendo estadísticamente no significativo (Figura 16). No obstante, de acuerdo con el análisis de la correlación de Spearman, se obtuvo que existían entre ambas variables una correlación de 0,363. Para el estudio, sin embargo, se tomó en cuenta los resultados obtenidos en el modelo de ecuaciones estructurales debido a su mayor precisión de causalidad entre variables.

Respecto a la tercera hipótesis, se observó un resultado positivo entre las dimensiones “Balance vida – trabajo” y la “Satisfacción laboral” con un coeficiente de $\beta = .35$, $p < .001$ (Figura 16). Es decir, que por cada unidad de la variable “Balance vida- trabajo”, se esperaba

un cambio de 0,35 unidades en la “Satisfacción laboral”. Además, este resultado fue respaldado con una correlación de Spearman de 0,447, y p-value de 0.000, siendo estadísticamente significativa. Según la teoría, una correlación de $0,447 < 0,75$ se consideraba como moderada, y al ser de signo positivo como directa (Martínez et al., 2009).

Finalmente, respecto a la cuarta hipótesis, no se verificó la hipótesis sobre la influencia positiva de la “Reducción del estrés” en la “Satisfacción laboral” de los trabajadores que realizaban teletrabajo parcial, debido a que los resultados fueron pequeños en los coeficientes $\beta = .08$, siendo estadísticamente no significativos. Es decir, que por cada unidad de la variable “Reducción del estrés”, se esperaba un cambio de 0,08 unidades en la “Satisfacción laboral”, por lo que se consideró como estadísticamente no significativo en el estudio. Respecto a la correlación de Spearman, se encontró que había una correlación de 0,342; no obstante, no se tomó en cuenta, debido a la precisión de resultados del análisis en el modelo de ecuaciones estructurales.

Se concluyó, que el teletrabajo parcial influía positivamente en un 29% a la satisfacción laboral de los empleados en empresas de servicio en Lima Metropolitana. Asimismo, en la encuesta sobre la satisfacción laboral, el aspecto interno tuvo el porcentaje más alto de respuesta y perteneció al ítem SAT5 (Estoy satisfecho con la sensación de logro que obtengo del trabajo) con un 52%. También, no todas las hipótesis específicas fueron aceptadas. No se aceptó que “La flexibilidad y el control de horarios”, y “La reducción del estrés laboral”, influía positivamente en la satisfacción laboral. Por último, la variable Balance vida-trabajo era la que más influía positivamente en la satisfacción laboral.

3. Análisis de los factores del teletrabajo que influyen en la satisfacción laboral en el sector de servicios de Lima Metropolitana

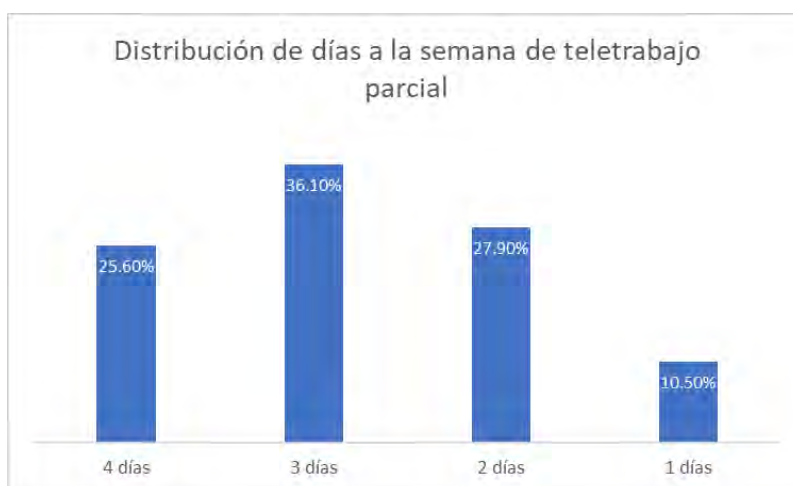
En la siguiente sección se presentaron los resultados de las encuestas y se realizaron un mayor análisis en base a la teoría y a la data recolectada para cada variable del teletrabajo y su relación con la satisfacción laboral, con el fin de complementar a mayor profundidad las hipótesis específicas.

3.1. Autonomía laboral

En el presente estudio, existe una relación directa entre la autonomía y la satisfacción laboral, la cual según la correlación de Spearman fue de 0,373. Esta relación fue respaldada por el análisis de ecuaciones estructurales, en la cual se comprobó que existía también una influencia positiva. Este resultado coincidió con los estudios de Gajendran y Harrison (2007), quien planteó que la autonomía tiene una fuerte relación con la satisfacción laboral de los

teletrabajadores, en contraste con quienes no realizan teletrabajo. Además, postuló que a medida que se incrementan los días en los cuales se realiza teletrabajo, también aumentaría la percepción de la autonomía (Allen et al., 2015). En el estudio, el 36.10% de la muestra realizaba teletrabajo 3 días a la semana, como se observa en la Figura 17, por lo cual existía una tendencia respecto a que la autonomía era percibida parcialmente en los tres días en los cuales se realizaba teletrabajo.

Figura 17: Distribución de días a la semana en la que se realiza teletrabajo



Los resultados de las encuestas mostraron que la media más alta de 4.15 era AUT1 (Tengo control sobre el ritmo de trabajo), en otras palabras, el 48% de los encuestados estuvo de acuerdo con tener el control en su ritmo de trabajo como se muestra en la Tabla 15 (Ver Anexo D). Este resultado coincidió con el estudio de Thomas A. O'Neill, quien determinó que los teletrabajadores que desean trabajar principalmente con una menor supervisión en su trabajo u horario tienen una mayor necesidad de autonomía (2009).

Tabla 15: Descripción de la dimensión Autonomía Laboral

Dimensión: Autonomía laboral							
Código de ÍTEM	Descripción del ÍTEM	Medi a	Frecuencias relativas (%)				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
AUT1	Tengo control sobre el ritmo de trabajo.	4.15	2%	5%	8%	48%	39%

Tabla 15: Descripción de la dimensión Autonomía Laboral (continuación)

Dimensión: Autonomía laboral							
Código de ÍTEM	Descripción del ÍTEM	Media	Frecuencias relativas (%)				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
AUT2	Tengo autoridad para determinar las tareas a realizar.	3.78	4%	11%	18%	41%	27%
AUT4	Tengo la autoridad para determinar las reglas y procedimientos de mi propio trabajo.	3.66	5%	13%	19%	37%	26%

Entre las desventajas de realizar teletrabajo, de acuerdo con Roberto Carrasco-Mullins (2021), fue la sobrecarga laboral, es decir una mayor cantidad de horas de trabajo. No obstante, en el estudio, los resultados presentaron una tendencia diferente. Sobre la satisfacción, el 48% de la muestra de teletrabajadores del sector servicios se encontraba de acuerdo con el ítem SAT2 “Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que hago” como se observa en la Figura 18. Este resultado coincide con lo postulado por Araya et al. (2021), quien señaló que la existencia de la autonomía del teletrabajo disminuía la percepción de sobrecarga laboral en un 65,9%. Por otro lado, en base al análisis de correlación de Spearman y SEM, la relación entre la autonomía y satisfacción laboral era débil, lo cual podría ser debido a diversos factores externos. Según lo postulado para O'Neill et al. (2009), quienes no consideran que tengan autonomía realizando teletrabajo y por tanto no se sienten satisfechos, podrían ser aquellos con una alta autoexigencia, y necesitan de mayor interacción social. Lo cual implicaría que se desarrolle sobrecarga laboral y problemas psicológicos, de acuerdo con Roberto Carrasco-Mullins (2021).

Figura 18: Porcentaje del nivel de satisfacción con el ítem SAT2



Se concluyó que la relación existente entre la autonomía laboral y la satisfacción laboral era explicada por la cantidad de días en los cuales se realizaba teletrabajo. Para la muestra en su mayoría serían los tres días a la semana. También se encontró una tendencia respecto a la muestra, la cual estaba satisfecha con la cantidad de trabajo que realizaba, el cual es probable sea debido a que la autonomía reducía la sobrecarga laboral del teletrabajo. Por último, la relación débil entre autonomía y satisfacción pudo haber sido explicada debido a la alta autoexigencia de algunos trabajadores por lograr sus metas, lo que les pudo generar sobrecarga laboral y la falta de interacción social, los cuales desencadenaría daños psicológicos.

3.2. Flexibilidad y control de horarios

En otros estudios se postuló que contar con flexibilidad y control de los horarios en el teletrabajo se relacionaba con el aumento de la satisfacción laboral (Allen et al., 2015.). No obstante, en el presente estudio se demostró que la flexibilidad y control de horarios no influía en la satisfacción laboral. Lo cual puede ser debido a diversas razones, de acuerdo a la teoría en el estudio de Dávila et al. (2022), durante la pandemia, los trabajadores enfrentaron un notable incremento en su carga laboral, lo cual tuvo un impacto negativo en sus horarios y jornadas laborales. Esto es respaldado por Palma et al. (2021), quien señaló que las transiciones repentinas hacia nuevas formas de empleo pueden generar un exceso de responsabilidades y tareas para los empleados. Este incremento en el Perú consistió entre 1 y 5 horas al día de carga laboral (Gestión, 2021). En términos generales, según estudios la jornada laboral en el Perú es más extensa que en otros países lo que genera que haya menos satisfacción laboral, debido a que los trabajadores tienen menos tiempo en dedicarlos a su vida familiar y personal (Ludeña, 2019). Por tanto, es posible que, por tales motivos, la

muestra que realizaba teletrabajo parcial tenga amplias jornadas laborales y no se encuentren satisfechos por ello.

Es importante recordar que la flexibilidad y el control de horarios se definió como la gestión de recursos, especialmente del tiempo, para asignarlo de forma más eficiente y obtener mejores resultados en el trabajo a distancia (Golden, 2006). En suma, la flexibilidad y control de horarios puede variar para quienes realizan teletrabajo, ello significa que algunos pueden tener la obligación de seguir un horario preestablecido y estar sujetos a una supervisión constante en sus labores (Allen et al., 2015). En ese sentido, en el estudio quienes realizaron teletrabajo es posible que se encontraban bajo una supervisión constante y no consideraron tener flexibilidad y control en sus horarios. En la Tabla 16, se observa que 9% de la muestra se encontraba en desacuerdo tanto con FLE1 (El trabajo me permite tomar mis propias decisiones sobre cómo programar mi trabajo) como con FLE2 (El trabajo me permite decidir el orden en que se hacen las cosas en el trabajo) (Ver Anexo E). Lo cual implicaba que los teletrabajadores que no tomaban sus propias decisiones para programar su trabajo tampoco decidían el orden de los mismos, por tanto, es posible que ello sea debido a una supervisión permanente lo que dificultaba su flexibilidad horaria,

Por lo anterior, se concluyó que los trabajadores del sector servicios no percibieron que exista flexibilidad y control de horarios en el teletrabajo parcial, por diversos factores como la continuación de extensas jornadas laborales, o que se encontraran bajo una constante supervisión.

Tabla 16: Descripción de la dimensión Flexibilidad y control de horarios

Dimensión: Flexibilidad y control de horarios							
Código de ÍTEM	Descripción del ÍTEM	Medi a	Frecuencias relativas (%)				
			Totalme nte en desacu erdo (1)	En desacu erdo (2)	Ni acuerdo , ni en desacu erdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
FLE1	El trabajo me permite tomar mis propias decisiones sobre cómo programar mi trabajo.	3.98	2%	9%	12%	44%	33%

Tabla 16: Descripción de la dimensión Flexibilidad y control de horarios (continuación)

Dimensión: Flexibilidad y control de horarios							
Código de ÍTEM	Descripción del ÍTEM	Medi a	Frecuencias relativas (%)				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo , ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
FLE2	El trabajo me permite decidir el orden en que se hacen las cosas en el trabajo	3.96	2%	9%	12%	45%	32%
FLE3	El trabajo me permite planificar cómo hago mi trabajo.	4.19	1%	3%	11%	45%	39%

3.3. Balance trabajo - vida

Respecto a la tercera hipótesis, se observó un resultado positivo entre las dimensiones Balance vida – trabajo y la Satisfacción laboral con un coeficiente de $\beta = .35$, $p < .001$ (Figura 16). Esto implicaba que por cada unidad de cambio en la dimensión Balance vida- trabajo, se esperaba un cambio de 0,35 unidades en la Satisfacción laboral. En suma, la correlación de Spearman, fue de 0,447, lo cual significó que existía una correlación positiva pero débil (Martínez et al., 2009), ello quiere decir que si el balance vida-trabajo aumentaba, la satisfacción laboral también lo haría, ya que tenían una relación directa.

Si bien la correlación era positiva, era necesario comprender porque era débil. En principio, la correlación era positiva dado que en un estudio realizado por Gajendra y Harrison (2007) se encontró que a medida que aumentaba la intensidad del teletrabajo disminuían los conflictos que existían entre la vida laboral y personal. En suma, Allen et al (2015) postuló que el teletrabajo mejora la coordinación entre las tareas laborales y personales para un mejor balance vida- trabajo. Por tanto, en el presente estudio, la relación directa entre el balance vida trabajo y la satisfacción laboral pudo haber sido explicado debido a una mejor administración del tiempo entre la vida laboral y personal. Ello se puede observar en la Tabla 17, en el ítem BAL3, en el cual 38% está de acuerdo con la afirmación “Administro mi tiempo en casa de manera más eficiente gracias a mi forma de trabajar” (Ver Anexo F).

Tabla 17: Descripción de la dimensión Balance trabajo - vida

Dimensión: Balance trabajo - vida							
Código de ÍTEM	Descripción del ÍTEM	Medi a	Frecuencias relativas (%)				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
BAL1	Después de un día o semana laboral agradable, me siento con más ganas de participar en actividades con mi cónyuge, mi familia o mis amigos.	4.11	1%	7%	14%	37%	41%
BAL2	Manejo mejor las reuniones de trabajo desde casa	3.88	3%	8%	17%	43%	29%
BAL3	Administro mi tiempo en casa de manera más eficiente gracias a mi forma de trabajar	4.04	0%	9%	16%	38%	37%
BAL4	Tengo mayor confianza en mí mismo en el trabajo porque tengo una vida familiar organizada	3.90	5%	13%	19%	37%	26%

Por otro lado, en otro estudio se postuló que, en la práctica, no existía una gestión de límites eficaz y el resultado es el uso del teletrabajo para completar la sobrecarga laboral dentro del hogar, en lugar de mejorar las condiciones del trabajador (Herrera et al., 2022), lo cual podría explicar la débil correlación de Spearman entre Balance vida trabajo y Satisfacción laboral. Asimismo, también puede explicarse debido a factores como el género y estado civil.

De acuerdo con Chuco (2021), es importante reconocer cómo el teletrabajo afecta a hombres y mujeres de manera diferente. Respecto al género femenino, la autora señaló que las mujeres suelen no solo enfocarse en las labores de su centro de trabajo, sino que también están al pendiente de sus tareas domésticas. No obstante, en la Figura 19 del presente estudio se pudo observar que las mujeres señalaron que durante la jornada de teletrabajo

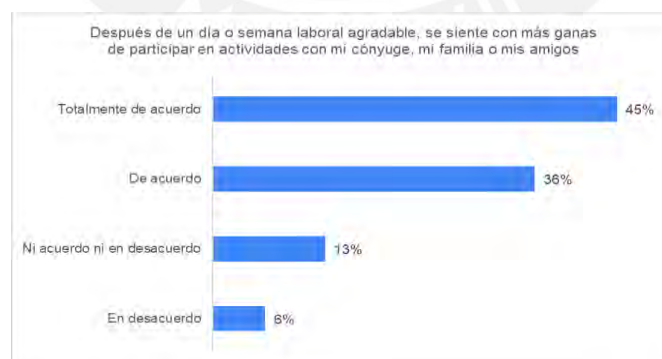
administraban mejor su tiempo en la realización de las tareas con un 37% “Totalmente de acuerdo” con la afirmación.

Figura 19: Gráfico entre el género femenino y el ítem BAL3



Respecto al género masculino, Burke (2010) realizó un estudio sobre el balance entre la vida laboral y personal desde su perspectiva. Los resultados mostraron que el balance fue valorado positivamente, ya que ayudó a reducir el estrés laboral y el deseo de renunciar. Además, aumentó su satisfacción laboral en las labores, el desarrollo profesional, y las relaciones con la familia y los amigos. Tal como se observa en la Figura 20, este hallazgo pudo explicarse en parte porque el 45% de los hombres estaban totalmente de acuerdo con el ítem BAL1 “Después de un día o semana laboral agradable, se siente con más ganas de participar en actividades con mi cónyuge, mi familia o mis amigos”.

Figura 20: Gráfico entre el género masculino y el ítem BAL1



Respecto al estado civil, Domínguez et al (2021) señaló que los padres de familia que realizaban teletrabajo preferían autogestionar sus horas de trabajo por lo que era usual que acomodasen sus horas de trabajo en las primeras horas del día o por las noches para evitar distracciones que se presentaban en el hogar. Si bien esto pudo generar satisfacción laboral,

los autores señalaron que ello establecía límites poco claros entre el trabajo y la vida familiar. Esto era coherente con las respuestas de quienes tenían hijos, dado que el 44% y 33% señalaron que estaban “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” respectivamente, con que administraban su tiempo en casa de manera más eficiente gracias a su forma de trabajar, como se observa en la Figura 21. Por lo cual, la relación entre la satisfacción laboral y el balance vida trabajo de los padres de familia, se debió a una mejor autogestión de sus tiempos por realizar teletrabajo parcial; no obstante, ello implicaría también pocos límites entre su ámbito laboral y familiar.

Figura 21: Gráfico entre las personas con hijos y el ítem



En esta misma línea, Guayacán et al (2022) sostuvo que, a diferencia de los teletrabajadores casados, los teletrabajadores solteros presentaron mayor facilidad para concentrarse en sus labores y desvincularse de las preocupaciones de la vida laboral. Lo mencionado anteriormente fue coherente con las respuestas obtenidas dado que como se puede observar en la Figura 22, del total de respuestas el 41% y 28% del total de encuestados solteros respondió que estuvo “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con manejar de mejor manera las reuniones de trabajo desde casa.

Figura 22: Gráfico entre las personas con estado civil “Soltero” y el ítem BAL2



En resumen, el análisis sugirió que el balance vida-trabajo y la satisfacción laboral estaban interrelacionados. La intensidad de esta relación podía variar, siendo más fuerte cuando se relacionaba con factores como el género en los cuales tanto hombre como mujeres señalaron que se sentían más satisfechos con el balance vida-trabajo, mientras que la relación era lo opuesto cuando se referían a factores como estado civil y carga familiar, debido a que no hubo una correcta gestión de límites entre el espacio familiar y laboral.

3.4. Reducción de estrés laboral

La relación entre la dimensión reducción de estrés y satisfacción laboral no es significativa, por lo cual el hallazgo se contradice con otros estudios relacionados. Sin embargo, esa mínima relación de 0.08 puede ser explicada en el estudio de Jamal et al. (2023), quien sostuvo que los teletrabajadores presentaron mayor satisfacción, debido a la reducción de interrupciones que generaron estrés dentro de la presencialidad. En esta misma línea Perry et al. (2018) sostuvo que existía una reducción del estrés laboral debido a la autonomía que brinda el teletrabajo.

Por otro lado, la relación entre ambas variables no era estadísticamente significativa, es decir que no había percepción sobre la reducción del estrés a causa del teletrabajo debido a que pudo haber una percepción de cierta sobrecarga laboral y a un descontento como consecuencia de las responsabilidades y exigencias del trabajo (Vander at al., 2017). Asimismo, los factores que generaron estrés en el teletrabajo fueron la fatiga, cambios en los niveles de energía, alteraciones en la alimentación, falta de actividad física y presencia de dolor, así como las restricciones en la interacción social con colegas y limitaciones en la movilidad física. En suma, Calle y Zambrano (2022) sostuvieron que el teletrabajo puede implicar mayores demandas psicológicas, ya que la modalidad de trabajo era orientada a resultados en plazos muy cortos, así como realizar varias tareas a la misma vez. Esto se pudo observar en la Tabla 18, en el ítem RED4 (Nunca me siento inquieto o nervioso como resultado de mi trabajo), en el cual el 20% estuvo en desacuerdo con la afirmación, y el ítem RED3 (Me enfrento a menos problemas relacionados con el trabajo cuando trabajo de forma remota), con 16% en desacuerdo con la afirmación (Ver Anexo G). Estos resultados sugirieron que, a pesar de que en un inicio se planteó que el teletrabajo parcial era una modalidad que influía en la reducción de estrés laboral, en la actualidad aún persisten desafíos relacionados con el estrés laboral, los cuales estuvieron relacionados a la fatiga, la falta de actividad física y el logro de objetivos en un corto periodo de tiempo.

Tabla 18: Descripción de la dimensión reducción de estrés laboral

Dimensión: Reducción de estrés laboral

Código de ÍTEM	Descripción del ÍTEM	Media	Frecuencias relativas (%)				
			Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
RED1	Me siento menos tenso cuando trabajo de forma remota.	3.88	3%	8%	21%	36%	33%
RED2	Si tuviera un trabajo diferente, mi salud probablemente empeoraría	3.42	4%	13%	39%	26%	18%
RED3	Me enfrento a menos problemas relacionados con el trabajo cuando trabajo de forma remota.	3.54	4%	16%	25%	34%	22%
RED4	Nunca me siento inquieto o nervioso como resultado de mi trabajo.	3.43	5%	20%	22%	35%	18%

En conclusión, la baja relación entre la “Reducción de estrés laboral” y la “Satisfacción laboral”, pudo ser debido a la reducción de interrupciones y la percepción de autonomía. No obstante, que sea estadísticamente no significativa, pudo ser debido a la existencia de la percepción de sobrecarga laboral, de la falta de movilidad física, la falta de socialización, y a tener mayores problemas psicológicos. Los cuales estaban relacionados con problemas con la modalidad de trabajo y a sentirse inquieto o nervioso por el mismo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la siguiente sección se presentaron las principales conclusiones sobre el estudio realizado de acuerdo con los objetivos planteados. Esta sección fue la base principal para las recomendaciones. La presente investigación tuvo como principal objetivo del estudio identificar los factores que más influyen del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral de los teletrabajadores, para ello se planteó seis objetivos que servirían para lograr el objetivo general. Sobre el primer objetivo se centró en identificar los factores que más influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana, para ello se realizó una investigación cualitativa. Finalmente, se optó por el de Jamal et al. (2023), debido a que se limita a individuos que practican el teletrabajo de forma parcial y no tienen en cuenta las restricciones impuestas por la pandemia del covid-19, a diferencia de otros modelos que sí lo hacen. Asimismo, el modelo propuso el estudio de cuatro variables del teletrabajo parcial que influían en la satisfacción laboral: Autonomía laboral, flexibilidad y control de horarios, balance vida - trabajo, reducción del estrés laboral. Posteriormente, luego de realizar la metodología de investigación en base al modelo, se realizó un análisis cuantitativo a fin de validar las relaciones entre las variables del teletrabajo parcial y la satisfacción laboral.

El segundo objetivo, se centró en identificar la influencia de la autonomía laboral en la satisfacción laboral de los teletrabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana. Posteriormente, el análisis cuantitativo concluyó que la variable autonomía laboral tenía una relación significativa con la satisfacción laboral. Asimismo, este resultado coincidió con lo postulado por Gajendran y Harrison (2007), quien postuló que mientras más días se realice teletrabajo, hay mayor percepción de autonomía. Por lo que, al ser un teletrabajo parcial de intensidad media, también haya una media percepción de autonomía, lo que explicaría que la correlación de Spearman entre ambas variables sea débil. En suma, de acuerdo con Thomas A. O'Neill hay una mayor autonomía en quienes trabajan con menos supervisión laboral, y ello coincide con los resultados de la muestra, en el cual 48% está de acuerdo con tener el control de su trabajo. Por último, según el estudio de Araya et al. (2021), se percibió a la autonomía como satisfacción laboral, por la reducción de la sobrecarga laboral. En tal sentido, el 48% de la muestra estaba de acuerdo con la cantidad de trabajo que realizaba.

El tercer objetivo buscó identificar la influencia del balance vida-trabajo en la satisfacción laboral entre los teletrabajadores del sector servicios en Lima Metropolitana. Según estudios realizados por Allen et al., (2015) la flexibilidad y control de horarios, definida como la capacidad para adaptar recursos como el tiempo a las tareas laboral según la planificación del trabajador, tiene relación con la satisfacción laboral. Posteriormente, luego

del análisis cuantitativo, se comprobó que no existe relación significativa entre ambas variables. Esto debido a que de acuerdo con Palma et al. (2021), los empleados pueden enfrentarse a una carga excesiva de responsabilidades y tareas cuando se producen cambios bruscos en las formas de empleo. Ello se vio reflejado en la pandemia, de acuerdo a Dávila et al. (2022) se incrementaron las jornadas laborales y de acuerdo con el diario Gestión (2021), en Perú aumentó entre 1 y 5 horas al día. Por lo que, debido a la transición hacia la modalidad reciente del teletrabajo parcial, es probable que esté generando en los teletrabajadores extensas jornadas laborales. En consecuencia, la falta de satisfacción con respecto a la flexibilidad y control de horarios, de acuerdo al autor Ludeña (2019) puede tener como resultado la falta de tiempo disponible para dedicarse al ámbito familiar y continuar progresando en términos de habilidades y conocimientos

El cuarto objetivo, se centró en identificar la influencia del balance vida-trabajo y su influencia en la satisfacción laboral entre los teletrabajadores. En este sentido, Jamal et al (2023) señaló que el teletrabajo contribuye a un mejor balance vida trabajo debido a que los teletrabajadores tienen la facilidad de programar su trabajo de tal manera que enfrenten mínimas interrupciones por parte de la familia, asimismo el tiempo de desplazamientos se puede utilizar en dedicárselo a la familia. Posteriormente, se realizó el análisis cuantitativo, por el cual se obtuvo que sí existe relación entre el balance vida-trabajo y la satisfacción laboral. No obstante, es importante mencionar que esta relación es más fuerte desde una perspectiva de género dado que tanto hombre como mujeres señalan que el administrar su tiempo les permite equilibrar ambas esferas de sus vidas. Por lo contrario, la relación se debilita frente a variables como el estado civil y el hecho de tener hijos dentro del hogar. Esto se explica debido a que, de acuerdo a lo mencionado por Guayacán et al (2022) y Domínguez et al (2021), no existen límites entre los tiempos que se dedican a las labores domésticas y laborales.

El quinto objetivo planteó identificar la influencia de la reducción del estrés laboral en la satisfacción laboral entre los teletrabajadores. Para ello, Jamal et al (2023) sostuvo que el teletrabajo parcial proporciona más autonomía al trabajador por lo que puede manejar y aprovechar mejor sus tiempos, lo cual le brinda satisfacción. Ahora bien, los resultados que se obtuvieron sugieren que no existe una relación significativa entre reducción de estrés y satisfacción laboral. Es decir, aún existen retos laborales relacionados al estrés laboral. En este sentido, Calle y Zambrano (2022) sostiene que el teletrabajo implica mayores demandas psicológicas, ya que la metodología de trabajo es orientada a resultados en plazos muy cortos, así como realizar varias tareas a la misma vez. lo cual no reduce el estrés laboral. Asimismo, la fatiga o la poca actividad física son factores que no contribuyen con reducir el estrés laboral.

Por último, el sexto objetivo se centró en identificar el nivel de influencia del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral. Según García (2021), el ajuste de los empleados a las modalidades de trabajo remoto durante la pandemia ha brindado la oportunidad de comprender las nuevas necesidades y centrarse en la satisfacción de los empleados. En la misma línea, en un estudio se planteó que el teletrabajo y la satisfacción laboral tienen una relación directa (Allen et al., 2015). Motivo por el cual se realizó el presente estudio y se realizó un análisis cuantitativo SEM, para validar el modelo propuesto, en el cual se identificó que el nivel de influencia del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral es de un 29%. Asimismo, la influencia fue principalmente debido a dos variables, el balance vida trabajo y la autonomía laboral.

1. Recomendaciones

Se recomienda que para un análisis a mayor profundidad se considere realizar el estudio con un análisis cualitativo, dado que la presente investigación fue cuantitativa. Esto con el propósito de abordar las percepciones y experiencias de los teletrabajadores parciales en el sector servicios. Así también para comprender los contextos que no son capturados por el análisis cuantitativo.

Respecto a las variables, debido a que algunos estudios indican que la flexibilidad y el control de horarios influyen positivamente en la satisfacción laboral de los teletrabajadores parciales, en esta investigación se rechaza dicha hipótesis. Por ello se recomienda que para futuras investigaciones se considere el impacto de las políticas organizacionales, cultura organizacional y las dinámicas de equipo en la percepción de flexibilidad y control de horarios.

Asimismo, en este estudio se señaló que los teletrabajadores parciales no consideraron que la reducción del estrés influía en la satisfacción laboral. Esta situación se atribuyó, en parte, a factores como la fatiga, cambios en los niveles de energía y limitaciones en la movilidad física. Sin embargo, la Ley N° 31572, que regula el teletrabajo en el Perú, contempla la implementación de espacios de tiempo denominados “pausas activas” para mitigar los factores señalados anteriormente. Por ello, se recomienda que pasado un tiempo de implementada la ley en las diversas organizaciones del sector servicios se considere realizar estudios que puedan verificar nuevamente si la reducción del estrés laboral influye positivamente en los teletrabajadores.

Por último, en el estudio, se encontró que la muestra de trabajadores parciales del sector servicio en su mayoría estaban de acuerdo con la cantidad de trabajo que realizaban. Además, tanto la teoría como el estudio realizado determinaron que los factores balance vida-trabajo y autonomía influían en la satisfacción laboral cuando se realizaba teletrabajo parcial.

Por lo cual la recomendación hacia el área de Recursos Humanos del sector servicios en Lima Metropolitana, sería que tomen en cuenta estas dos variables cuando implementan la modalidad de teletrabajo parcial.



REFERENCIAS

- Araya, S., Salazar, C., & Adams, K. (2021). Explorando la relación entre autonomía, factores estresantes y agotamiento, en teletrabajo. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E46), 619-633. https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar-Concha/publication/359365919_Explorando_la_relacion_entre_autonomia_factores_estresantes_y_agotamiento_en_teletrabajo/links/6237c3cad1e27a083bc09ce7/Explorando-la-relacion-entre-autonomia-factores-estre
- Albrieu, R., & De la Vega, P. (2021). *Teletrabajo en Argentina: su regulación y promoción*. [In Documento de Políticas Públicas N° 231]. CIPPEC. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2021/05/231-DPP-ADE-Teletrabajo-en-Argentina-Albrieu-y-de-la-Vega-mayo-2021.pdf>
- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40–68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>
- Almendariz, L. M. (2022, setiembre 12). *Nueva Ley de Teletrabajo: Novedades y diferencias*. Estudio Echecopar. <https://www.echecopar.com.pe/publicaciones-nueva-ley-de-teletrabajo-novedades-y-diferencias>
- Aranibar Ramos, E. R. (2021). El teletrabajo como medio para la construcción de un Perú resiliente: *Legislación regional comparada*, (7), 25-30. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/25051>
- Aristizábal, K., Escandón, J., Ruiz, E., Alvarado, V., González, J., Castillo, P., & Blanquiceth, V. (2022). *El teletrabajo: un antes, un durante y un después de la pandemia*. <http://hdl.handle.net/11232/1890>
- Azizi, M., Atlasi, R., Ziapour, A., Ziapour, A., Abbas, J., & Naemi, R. (2021). *Innovative human resource management strategies during the COVID-19 pandemic: A systematic narrative review approach*. 7(6). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8183111/>
- Romero, J. (2011). El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento. <https://www.rua.unam.mx/portal/recursos/ficha/82878/el-sector-servicios-en-la-economia-el-significado-de-los-servicios-a-empresas-intensivos-en-conocimiento>
- Andina (2023). Gobierno aprueba reglamento de nueva Ley de Teletrabajo: conoce los detalles. <https://andina.pe/agencia/noticia-nueva-ley-del-teletrabajo-informate-sobre-los-derechos-y-obligaciones-930656.aspx>
- Belzunegui-Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*. 12(9). <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/9/3662>
- Benanav, A. (2020). Service Work in the Pandemic Economy. *International Labor and Working-Class History*, 99, 66-74. doi:10.1017/S0147547920000216
- Bravo, J. G., Irigoyen, J. Y., Alcorta, R. C., & Martínez, I. (2022). Análisis de la satisfacción laboral percibida por los trabajadores pertenecientes al sector deportivo. *Revista Iberoamericana de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 11(2), 134-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8550142>

- Burke, R. (2010). Do managerial men benefit from organizational values supporting work-personal life balance?. *Gender in Management: An International Journal*, 25(2), 91-99. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17542411011026267/full/html>
- Calle Pantoja, E., & Zambrano Acevedo, B. (2023). *Estrategias de intervención para abordar el estrés laboral causado por el teletrabajo*. https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2533/ESTRATEGIAS_INTERVENCION_PARA_ABORDAR_ESTRES_LABORAL_CAUSADO_TELETRABAJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camacho-Sandoval, J. (2008). Asociación entre variables: correlación no paramétrica. *Acta Médica Costarricense*, 50(3), 144-146. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022008000300004&lng=en&lng=es
- Carrasco-Mullins, R. (2021). *Teletrabajo: Ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores*. Horacio Charres. <https://repositoriosidca.csuca.org/Record/RepoUP3398>
- Castro, R. (2017). Teletrabajo: Una nueva tendencia de desarrollo laboral en el Perú. *Cámara de Lima*, 1(1), 3. https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717_2/inf_esp_ed_dig_717.pdf
- Cataño, S., & Gómez, N. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*. 5(1), 82-91. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4804770>
- Cervantes, V. (2005). Interpretaciones del coeficiente alpha de Cronbach. *Avances en medición*. 3(1), 9-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2300092>
- CISEPA (2010). La economía peruana del último medio siglo: ensayos de interpretación. https://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/cisepa-pucp/20170323033202/pdf_616.pdf
- Congreso de la República de Perú. (1996, octubre 1). *Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/00854.pdf>
- Congreso de la República de Perú. (2013, mayo 15). *Ley N.º 30036*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/292283-30036>
- Congreso de la República de Perú. (2022, setiembre 7). *Ley N.º 31572*. Diario Oficial El Peruano <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3460247-31572>
- Colina-Ysea, F. J., Isea-Argüelles, J. J., & Aldana-Zavala, J. J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 16-31. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5401>
- Contreras, O., & Rozo, I. (2015). Teletrabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia. *Suma de negocios*. 6(13), 74-83. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2215-910X2015000100074&script=sci_arttext

- Culqui, A., & González, A. (2016). El Teletrabajo: Una Innovadora Forma de Organización del Trabajo, una Herramienta de Inclusión Laboral y su Regulación Jurídica en el Perú. *Derecho & Sociedad*, (46), 95-109. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18823>
- DW. (2021). COVID: ¿El trabajo desde casa ha llegado para quedarse? <https://www.dw.com/es/covid-el-trabajo-desde-casa-ha-llegado-para-quedarse/a-56789012>
- Dávila, R. C., Agüero, E., Sánchez, J. M., & López, H. E. (2022). Impact of Teleworking on the Health and Well-Being of Peruvian Workers in Times of Pandemic. *Sustainability*, 14(23). <https://doi.org/10.3390/su142315876>
- Deloitte. (2022a). *Entre lo presencial y lo remoto*. <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/human-capital/articles/home-office-y-el-balance-laboral.html>
- Deloitte. (2022b). *Estudio de retorno a oficinas 2022, realizada por Deloitte*. [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pe/Documents/human-capital/HC_PE_Estudio%20de%20retorno%20a%20oficinas%20Deloitte_2022\(v2\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pe/Documents/human-capital/HC_PE_Estudio%20de%20retorno%20a%20oficinas%20Deloitte_2022(v2).pdf)
- De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083728>
- Domínguez, O., Contreras, L. M., & Domínguez, M. F. (2021). Home office y COVID-19: ¿cómo la pandemia ha cambiado la percepción de la salud física y mental de los trabajadores? *REV*. 1-4. <https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v21n1a18.pdf>
- El Comercio. (2023). Trabajos Híbridos: ¿Por qué se espera que sigan siendo relevantes en el 2023?. <https://elcomercio.pe/economia/trabajos-hibridos-por-que-se-espera-que-sigan-siendo-relevantes-en-el-2023-noticia/?ref=ecr>
- El Peruano (2023). *¿Se acabo el trabajo remoto y todos vuelven a la presencialidad? Sunafil precisa prioridades al teletrabajo*. <https://elperuano.pe/noticia/213937-se-acabo-el-trabajo-remoto-y-todos-vuelven-a-la-presencialidad-sunafil-precisa-prioridades-al-teletrabajo>
- Gaviria, C (2019) Estadística descriptiva y probabilidad. *Bonaventuriano* https://books.google.com.pe/books/about/Estad%C3%ADstica_descriptiva_y_probabilidad.html?id=YubhDwAAQBAJ&redir_esc=y
- García, R. (2006). *Sistemas complejos: conceptos, métodos y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria*. Editorial Gedisa. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DFb0DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&ots=dcsdoD_kLR&sig=jxm19wXrqFg63u5_N4TSfLid4jg#v=onepage&q&f=false
- García Madurga, M. A., Grilló Méndez, A. J., & Morte Nadal, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 55-70. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182021000100055&script=sci_arttext

- Gestión. (2021). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/>
- Gestión. (2023). *Cerca de 12,000 empresas en Perú declararon al menos un teletrabajador en 2022*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/teletrabajo-cerca-de-12000-empresas-en-peru-declararon-al-menos-un-teletrabajador-en-2022-trabajo-remoto-ley-de-teletrabajo-noticia/#:~:text=A%20nivel%20de%20empresas%2C%20de,7%25%20durante%20el%20a%C3%B1o%2020>
- Golden, T. D., Veiga, J. F., & Simsek, Z. (2006). Telecommuting's differential impact on work-family conflict: Is there no place like home?. *Journal of applied psychology*, 91(6), 1340. <https://psycnet.apa.org/record/2006-20695-012>
- Goldin, A (2021) El Derecho del Trabajo en la Actualidad. *Revista Jurídica de Buenos Aires*, (102), 36-46.. http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_juridica/rjba-i-2021.pdf#page=49
- Guabloche, J., & Gutierrez, A. (2021). La evolución y el futuro del trabajo a distancia en el Perú. *Revista Moneda*, (187). <https://ideas.repec.org/a/rbp/moneda/moneda-187-07.html>
- Guayacán, I. N., Zárate, A. L., & Contreras, O. E. (2022). Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio empírico en el sector de la educación superior. *Estudios Gerenciales*. 38(163), 222-234. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994>
- Guerra Rodríguez, P., Ortiz Guzmán, A., & Barragán Codina, J. N. (2021). La Industria 4.0. La Revolución que viene y su Impacto en el Empleo en Relación con la Pandemia del Covid-19. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 16(1), 1–15. <https://search.ebscohost.com.ezproxybib.pucp.edu.pe/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=150114498&lang=es&site=ehost-live>
- Guillaume, E., Kumagai, S., Kawamoto, S., & Sato, T. (2012). The person-situation debate and the assessment of situations. *The Japanese Journal of Personality*, 21(1), 1-11. <https://doi.org/10.2132/personality.21.1>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral* [Trabajo de investigación. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas.]. <https://bdigital.uncu.edu.ar/4875>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1ª ed.). Mc Graw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252021000300002&script=sci_arttext
- Herrera-Ballesteros, J., De-las-Heras-Rosas, C. J., & Ciruela-Lorenzo, A. M. (2022). *Teletrabajo. ¿ Se cumplen las expectativas organizativas de la empresa y la mejora del balance de vida laboral y familiar del trabajador?.* <https://hdl.handle.net/10630/23742>

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York; John Wiley & Sons, Inc.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). *La Población ocupada de Lima Metropolitana alcanzó los 5 millones 15 mil personas*. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-151-2022-inei.pdf#:~:text=En%20el%20sector%20Servicios%20subi%C3%B3%20en%2014%2C1%25%20%28336,de%20desempleo%20fue%20de%207%2C3%25%20en%20Lima%20Metropolitana>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). *Sector servicios prestados a empresas aumentó 5,53% en noviembre del año 2021*. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/sector-servicios-prestados-a-empresas-aumento-553-en-noviembre-del-ano-2021-13309/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional*. [Nro. 3]. Gobierno del Perú. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-empleo-nacional-abr-may-jun-2022.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). *Perú: Características Económicas y Financieras de las Empresas de Servicios*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1603/libro.pdf
- Jamal, M. T., Alalyani, W. R., Thoudam, P., Anwar, I., & Bino, E. (2021). Telecommuting during COVID 19: A moderated-mediation approach linking job resources to job satisfaction. *Sustainability*, 13(20). <https://doi.org/10.3390/su132011449>
- Jamal, M. T., Anwar, I., Khan, N. A., & Singh, M. (2023). An Empirical Analysis of Telecommuters: Their Level of Satisfaction, Commitment and Loyalty. *Management and Labour Studies*. <https://doi.org/10.1177/0258042X22114807>
- Kim, J., Henly, J. R., Golden, L. M., & Lambert, S. J. (2020). . Workplace Flexibility and Worker Well-Being by Gender. *Journal of Marriage and Family*, 82, 892-910. DOI: 10.1111/jomf.12633
- Kossek, E. E., Thompson, R. J., & Lautsch, B. A. (2015). Balanced workplace flexibility: Avoiding the traps. *California management review*, 57(4), 5-25. <https://doi.org/10.1525/cmr.2015.57.4.5>
- Knofczynski, G. T., & Mundfrom, D. (2008). Sample sizes when using multiple linear regression for prediction. *Educational and psychological measurement*, 68(3), 431-442. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0013164407310131>
- La Cámara. (2018). Empleo Informal del sector servicios se concentra en transporte y alojamiento. *Revista de la CCL*, (818), 36. https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion818/edicion_818.pdf
- La Cámara. (2021). Sector servicios aún está lejos de la recuperación. <https://lacamara.pe/sector-servicios-aun-esta-lejos-de-la-recuperacion/>
- La Cámara. (2022). Sector servicios crecería 4,9%, pero no es suficiente. [https://lacamara.pe/sector-servicios-creceria-49-pero-no-es-suficiente/#:~:text=El%20sector%20servicios%20es%20relevante,Reserva%20del%20Per%C3%BA%20\(BCRP\).](https://lacamara.pe/sector-servicios-creceria-49-pero-no-es-suficiente/#:~:text=El%20sector%20servicios%20es%20relevante,Reserva%20del%20Per%C3%BA%20(BCRP).)

- La Cámara (2023). El 2023 no será un buen año para la economía peruana y global. <https://lacamara.pe/el-2023-no-sera-un-buen-ano-para-la-economia-peruana-y-global/>
- Lapierre, L. M., Van Steenbergen, E. F., Peeters, M. C., & Kluwer, E. S. (2016). Juggling work and family responsibilities when involuntarily working more from home: A multiwave study of financial sales professionals. *Journal of Organizational Behavior*, 37(6), 804-822. <https://doi-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1002/job.2075>
- Locke, E., & Latham, G. (1990). Work Motivation and Satisfaction: light at the end of the Tunnel. *Psychological Science*, 1(4), 240-246. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1111/j.1467-9280.1990.tb00207.x>
- Ludeña, L. H. (2019). Flexibilidad de la jornada laboral para aumentar la productividad. *Lima 2016-2018. Cultura*, (33), 363-389. https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_33_flexibilidad-de-la-jornada.pdf
- Madero Gómez, S., Ortiz Mendoza, O. E., Ramírez, J., & Olivas-Luján, M. R. (2020). Stress and myths related to the COVID-19 pandemic 's effects on remote work. *Management Research*, 18(4), 401-420. <https://doi.org/10.1108/MRJIAM-06-2020-1065>
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=en.
- Ministerio de trabajo. (2022). *Demanda de ocupaciones*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3171158/EDO%20al%202022_Nacion_al.pdf
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1307>
- Observatorio Socio Económico Laboral. (2022). *Lima Metropolitana: Estadísticas laborales de la modalidad de teletrabajo-trabajo remoto en el sector privado formal, 2021*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3695093/Infograf%C3%ADa%20N%C2%B004-2022_Lima%20Metropolitana.pdf?v=1664295560
- O'Neill, T. A., Hambley, L. A., Greidanus, N. S., MacDonnell, R., & Kline, T. J. (2009). Predicting teleworker success: An exploration of personality, motivational, situational, and job characteristics. *New Technology, Work and Employment*, 24(2), 345–359. <https://doi.org/10.1111/j.1468-005X.2009.00225.x>
- Ordoñez, J. G., Ordoñez, S. S., & Zurita, A. S. (2023). La satisfacción laboral y su relación con la satisfacción del cliente: Estado del arte. *SCIÉND0*, 26(2), 215-220. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.031>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de covid-19 y después de ella. – Guía práctica Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, 2020*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio laboral revista venezolana*, 3(5), 93-109. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>
- Palma, C., Araya, S., & Salazar, C. (2021). Efectos de las características y factores estresantes del teletrabajo en el agotamiento y satisfacción laboral de los teletrabajadores, y su incidencia en el rendimiento organizativo. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, (46), 573-587.

https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Salazar-Concha/publication/359367328_Efecto_de_las_caracteristicas_y_factores_estresantes_del_teletrabajo_en_el_agotamiento_y_satisfaccion_laboral_de_los_teletrabajadores_y_su_incidencia_en_el_rendimiento_organ

Pasco, M. & Ponce, M de F. (2015). Guía de Investigación en Gestión. PUCP.

Peña Zamalloa, G. R., Delgado Zamalloa, B. A., Mosquera Vivanco, D. D., & Mendoza Barros, A. J. (2022). Cambios en la satisfacción laboral y su relación con la adopción del trabajo remoto después de la pandemia del COVID19. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(8), 886-903. . <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.10>

Pérez Sánchez, C., & Gálvez Mozo, A. M. (2009). elework and daily life: Its pros and cons for work-life balance. *Athenea Digital*, (15), 57-79. <https://raco.cat/index.php/Athenea/article/view/130689/180431>

Perry, S. J., Rubino, C., & Hunter, E. M. (2018). Stress in remote work: Two studies testing the Demand-Control Person model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(5), 577–593.

<https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1487402>

Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>

Ramos, C (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9, 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>

Raišienė et al (2022) Satisfacción laboral en el contexto del teletrabajo forzoso: un estudio empírico en el sector de la educación superior. *Estudios Gerenciales*, vol. 38, núm. 163, pp. 222-234, 2022

<https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.163.4994>

Ramírez Velásquez, J. C., Tapia Tapia, H. E., Vega Abad, C. R., & Villagómez, M. (2021). Teletrabajo en Sudamérica: Un desafío jurídico frente al covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 662-677. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890454>

Rodríguez, V. (2020). Cómo la pandemia ha cambiado la relación entre empleador y empleado. *Capital Humano*, (358), 39–43. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7627648>

Rodríguez Mejía, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta laboral*. 13, 1, 29-42. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-85972007000100002&script=sci_arttext

Rubbini, N. I. (2012). Los riesgos psicosociales en el teletrabajo. [In VII Jornadas de Sociología de la UNLP]. In *Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación*. <https://www.academica.org/000-097/581.pdf>

Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas*. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>

- Salon, D., Mirtich, L., Bhagat-Conway, M. W., Costello, A., Rahimi, E., Mohammadian, A. K., & Pendyala, R. M. (2022). The COVID-19 pandemic and the future of telecommuting in the United States. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 112. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2022.103473>
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sandoval-Reyes, J., Idrovo-Carlier, S., & Duque-Oliva, E. J. (2021). Remote work, work stress, and work-life during pandemic times: A Latin America situation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13). <https://www.scopus.com.ezproxybib.pucp.edu.pe/record/display.uri?eid=2-s2.0-85108957705&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=0fd35c58045a442951be113867336962&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28telecommuting+AND+reduced+AND+job+AND+stress%29&sl=33&sessionSear>
- Schaffer, R. (1953). Job Satisfaction as Related to Need Satisfaction in Work. *Psychological Monographs: General and Applied*. 67(14), 1-29. <https://doi.org/10.1037/h0093658>
- Silva, J. A. (2014). Flexibilidad y teletrabajo: un estudio bibliométrico sobre la producción científica. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 19, 159-173. <https://www.scielo.br/j/pci/a/M3LDgQLQZKwsG98vyggXqNMj/?lang=es>
- Sousa-Uva, M., Sousa-Uva, A., & Serranheira, F. (2021). Telework during the COVID-19 epidemic in Portugal and determinants of job satisfaction: a cross-sectional study. *BMC public health*, 21(1), 1-11. <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-021-12295-2>
- Subhan, M., & Ramadhani, S. (2023). The Effect of Work-Life Balance, Telecommuting, Job Satisfaction, Sleep Duration, and Stress Management on the Physical and Mental Health of Overseas Workers in Jakarta. *West Science Interdisciplinary Studies*. 1(3), 134-142. <https://doi.org/10.58812/wsis.v1i02.46>
- Vander Elst, T., Verhoogen, R., Sercu, M., Van den Broeck, A., Baillien, E., & Godderis, L. (2017). Not extent of telecommuting, but job characteristics as proximal predictors of work-related well-being. *Journal of occupational and environmental medicine*, 59(10), 180-186. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001132>
- Werther, W., & Davis, K. (1982). Dirección de personal y recursos humanos. In *Editorial McGraw Hill*. México DF.
- Yarnold, E. (2021). La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú. In *Cielo laboral*. https://cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf

ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE CUESTIONARIO

La presente investigación se titula La influencia del teletrabajo parcial en el nivel de satisfacción laboral de los teletrabajadores pertenecientes al sector servicios de Lima Metropolitana y es elaborada por Thalya Danna Mora Rodríguez e Isabel Rut Bonifacio Romero. La presente investigación fue asesorada por Paloma Martínez-Hague Chonati, docente de la Pontificia Universidad Católica del Perú. El propósito de la investigación es con fines académicos para obtener el título profesional de Licenciatura en Gestión con mención en Gestión Empresarial.

Por tanto, le solicitamos participar en la encuesta la cual tomará 3 minutos de su tiempo. Asimismo, la encuesta es voluntaria y puede ser interrumpida en cualquier momento, sin presentar perjuicios.

La encuesta es totalmente anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sinceros posible. Su información será analizada en conjunto con otras respuestas con un propósito académico.

Al concluir la investigación, usted podrá acceder a la visualización de los resultados a través del repositorio de tesis de Gestión de la PUCP. Si desea, también podrá escribir al correo mora.td@pucp.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo etica.investigacion@pucp.edu.pe.

¿Acepta participar en el siguiente cuestionario?

Sí

No

Perfil de encuestados

¿Trabaja en Lima Metropolitana?

Sí

No

Para la siguiente pregunta tomar en cuenta la siguiente clasificación del sector servicios:

El sector servicios de acuerdo al INEI está compuesto por:

Sector comercio: Comercio y reparación de vehículos automotores y motocicletas, Comercio al por mayor y Comercio al por menor.

Restaurantes: Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas, Suministro de comidas por encargo, Otras actividades de servicio de comidas, y Actividades de servicio de bebidas

Servicios prestados a empresas: Actividades profesionales, científicas y técnicas, Publicidad e investigación de mercados, Actividades de servicios administrativos y de apoyo, Agencias de viajes y operadores turísticos, Actividades jurídicas y de contabilidad, Actividades de consultoría de gestión empresarial, Actividades de arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos, Actividades de seguridad e investigación, Servicios a edificios y actividades de jardinería, y Actividades de alquiler y de arrendamiento operativo.

¿Se encuentra trabajando en el sector servicios?

Sí

No

Tomar en cuenta para la siguiente pregunta la definición de "Teletrabajo parcial"

Teletrabajo parcial: Es un acuerdo de prestación de servicios laborales de forma presencial y no presencial de las instalaciones de la organización (El Peruano, 2023).

Por ejemplo, la posibilidad de trabajar desde casa durante unos días a la semana (Jamal et al., 2023)

Tomando en cuenta la definición de Teletrabajo parcial ¿Se encuentra realizando teletrabajo parcial?

Sí

No

Información Sociodemográfica

Edad (Solo dígitos):

Menos de 25 años

25 a 39 años

40 años a más

Género:

Masculino

Femenino

Otro

Estado civil

Soltero

Casado

Otro

Posición en el área laboral

Gerencial

No gerencial

Años en la organización

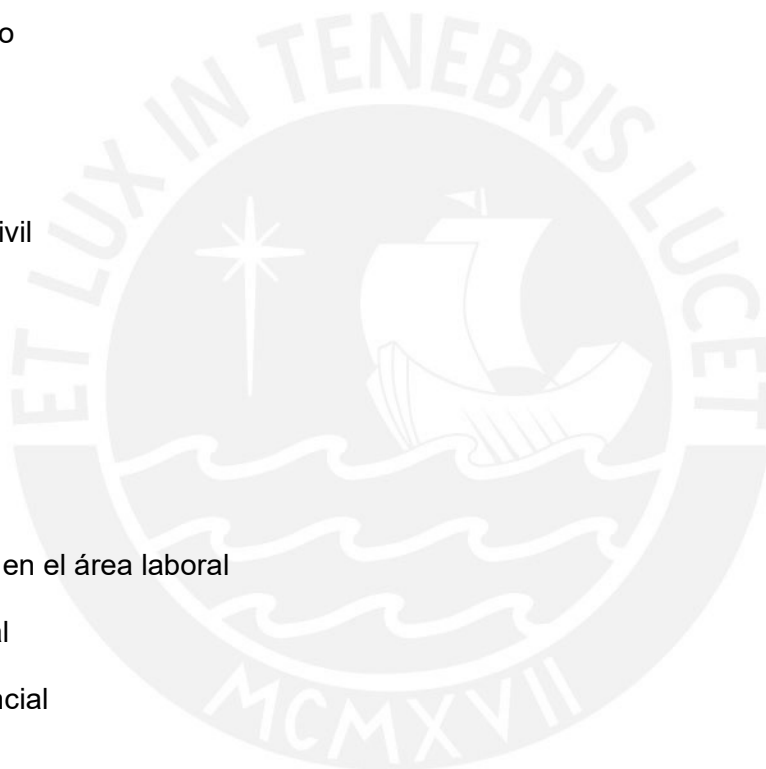
Menos de 3 años

Entre 3 a 5 años

Más de 5 años

¿Cuál es tu puesto actual?

¿Tienes hijos?



Sí

No

¿Cuántos años se encuentra laborando en la organización?

Menos de 1 año

1- 3 años

Más de 3 años

Considerando la jornada laboral de lunes a viernes ¿Cuántos días a la semana trabaja a distancia? (Solo dígitos)

Determinantes del teletrabajo

En la siguiente sección se presentan los principales aspectos del teletrabajo parcial con sus respectivas categorías. Por favor, marque su respuesta en una escala del 1 al 5, donde: 1 = Totalmente en desacuerdo y 5 =totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Autonomía laboral

Autonomía laboral	1	2	3	4	5
Tengo control sobre el ritmo de trabajo.					
Tengo autoridad para determinar las tareas a realizar.					
Mi trabajo tiene reglas y procedimientos mínimos escritos relacionados con el trabajo.					
Tengo la autoridad para determinar las reglas y procedimientos de mi propio trabajo.					

Dimensión 2: Flexibilidad y control de horarios

Flexibilidad y control de horarios	1	2	3	4	5
El trabajo me permite tomar mis propias decisiones sobre cómo programar mi trabajo.					

El trabajo me permite decidir el orden en que se hacen las cosas en el trabajo					
El trabajo me permite planificar cómo hago mi trabajo.					

Dimensión 3: Balance Vida- Trabajo

Balance Vida- Trabajo	1	2	3	4	5
Después de un día o semana laboral agradable, me siento con más ganas de participar en actividades con mi cónyuge, mi familia o mis amigos.					
Manejo mejor las reuniones de trabajo desde casa					
Administro mi tiempo en casa de manera más eficiente gracias a mi forma de trabajar					
Tengo mayor confianza en mí mismo en el trabajo porque tengo una vida familiar organizada					

Dimensión 4: Reducción del estrés laboral

Reducción de estrés laboral	1	2	3	4	5
Me siento menos tenso cuando trabajo de forma remota.					
Si tuviera un trabajo diferente, mi salud probablemente empeoraría					
Me enfrento a menos problemas relacionados con el trabajo cuando trabajo de forma remota.					
Nunca me siento inquieto o nervioso como resultado de mi trabajo.					

Determinante de satisfacción laboral

En la siguiente sección se presenta el principal aspecto sobre la satisfacción laboral con sus respectivas categorías. Por favor, marque su respuesta en una escala del 1 al 5, donde: 1 = Totalmente en desacuerdo y 5 =totalmente de acuerdo

Dimensión 5: Satisfacción laboral.

Satisfacción laboral	1	2	3	4	5

Estoy satisfecho con mi salario.					
Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que hago.					
Estoy satisfecho de que mi trabajo me proporcione un empleo estable.					
Estoy satisfecho con las posibilidades de avance en este trabajo					
Estoy satisfecho con la sensación de logro que obtengo del trabajo.					



ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla B1: Matriz de Consistencia

N°	OBJETIVOS	PREGUNTAS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	VARIABLES	ITEMS
OG	Identificar los factores que más influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana	¿Cuáles son los factores que más influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?	El teletrabajo parcial influye positivamente en la satisfacción laboral de los empleados en empresas de servicio en Lima Metropolitana	Cuantitativa			
OE 1	Identificar el modelo que permite medir los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana.	¿Cuál es el modelo que permite medir los factores de la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?		Cualitativo	Revisión documental	Modelo del teletrabajo parcial y Satisfacción laboral (Peña, 2022)	
						Modelo del teletrabajo parcial y Satisfacción laboral (Jamal, 2021)	
						Modelo del teletrabajo parcial y Satisfacción laboral (Sousa, 2021)	
						Modelo del teletrabajo parcial y Satisfacción laboral (Jamal, 2023)	

Tabla B1: Matriz de Consistencia (continuación)

N°	OBJETIVOS	PREGUNTAS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	VARIABLES	ITEMS
OE2	Identificar la influencia de la autonomía laboral en la satisfacción laboral entre los teletrabajadores.	¿Cómo influye la autonomía laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?	La autonomía laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana	Cuantitativo	Encuesta # de encuestados: 219 teletrabajadores parciales del sector servicios de Lima Metropolitana	Autonomía laboral	Tengo control sobre el ritmo de trabajo.
							Tengo autoridad para determinar las tareas a realizar.
							Mi trabajo tiene reglas y procedimientos mínimos escritos relacionados con el trabajo.
							Tengo la autoridad para determinar las reglas y procedimientos de mi propio trabajo.
OE3	Identificar la influencia de la flexibilidad y el control de horarios en la satisfacción laboral entre los teletrabajadores	¿Cómo influye la flexibilidad y el control de horarios en la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana?	La flexibilidad y el control de horarios influyen positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana	Cuantitativo	Encuesta # de encuestados: 219 teletrabajadores parciales del sector servicios de Lima Metropolitana	Flexibilidad y control de horarios	El trabajo me permite tomar mis propias decisiones sobre cómo programar mi trabajo.
							El trabajo me permite decidir el orden en que se hacen las cosas en el trabajo
							El trabajo me permite planificar cómo hago mi trabajo.

Tabla B1: Matriz de Consistencia (continuación)

N°	OBJETIVOS	PREGUNTAS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	VARIABLES	ITEMS
OE4	Identificar la influencia del balance vida-trabajo influye en la satisfacción laboral entre los teletrabajadores	¿Cómo influye el balance vida-trabajo en la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana?	El balance vida-trabajo influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana	Cuantitativo	Encuesta # de encuestados: 219 teletrabajadores parciales del sector servicios de Lima Metropolitana	Balance trabajo-vida	<p>Después de un día o semana laboral agradable, me siento con más ganas de participar en actividades con mi cónyuge, mi familia o mis amigos.</p> <p>Manejo mejor las reuniones de trabajo en casa.</p> <p>Administro mi tiempo en casa de manera más eficiente gracias a mi forma de trabajar</p> <p>Tengo mayor confianza en mí mismo en el trabajo porque tengo una vida familiar organizada</p>
OE5	Identificar la influencia de la reducción del estrés laboral influye en la satisfacción laboral entre los teletrabajadores	¿Cómo influye la reducción del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana?	La reducción del estrés laboral influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo híbrido en el sector servicios de Lima Metropolitana	Cuantitativo	Encuesta del modelo # de encuestados: 219 teletrabajadores parciales del sector servicios de Lima Metropolitana	Reducción del estrés laboral	<p>Me siento menos tenso cuando trabajo de forma remota.</p> <p>Si tuviera un trabajo diferente, mi salud probablemente empeoraría</p> <p>Me enfrento a menos problemas relacionados con el trabajo cuando trabajo de forma remota.</p>

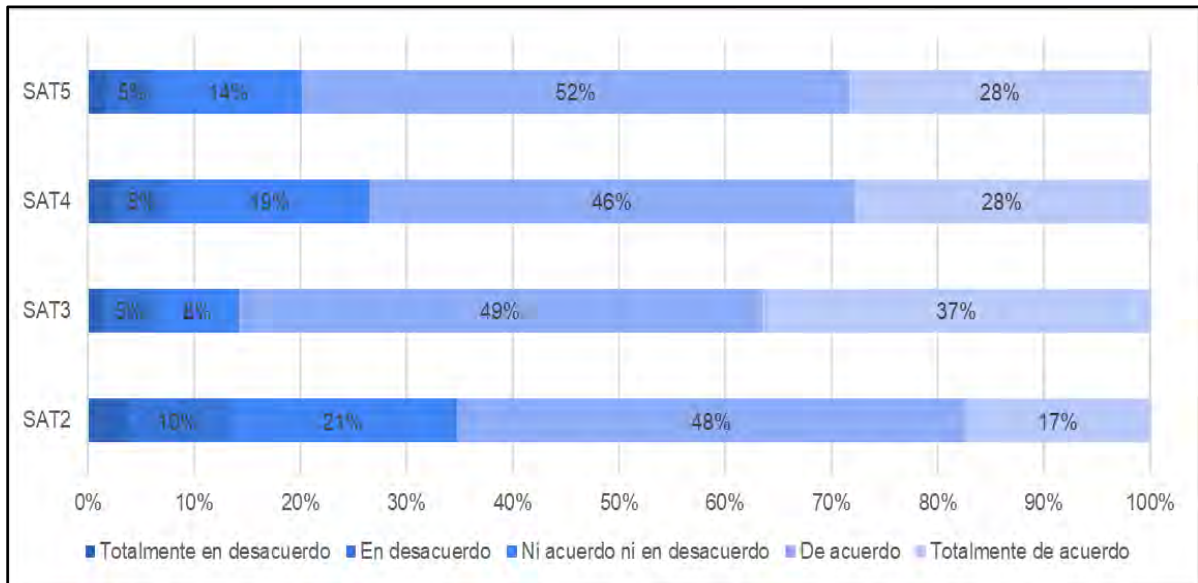
							Nunca me siento inquieto o nervioso como resultado de mi trabajo.
--	--	--	--	--	--	--	---

Tabla B1: Matriz de Consistencia (continuación)

N°	OBJETIVOS	PREGUNTAS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	VARIABLES	ITEMS
OE6	Identificar el nivel de influencia del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral	¿Cómo influyen las variables del teletrabajo parcial en la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo parcial en el sector servicios de Lima Metropolitana?		Cuantitativo	Encuesta # de encuestados: 219 teletrabajadores parciales del sector servicios de Lima Metropolitana	Satisfacción laboral	Estoy satisfecho con mi salario.
							Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que hago.
							Estoy satisfecho de que mi trabajo me proporcione un empleo estable.
							Estoy satisfecho con las posibilidades de avance en este trabajo
							Estoy satisfecho con la sensación de logro que obtengo del trabajo.

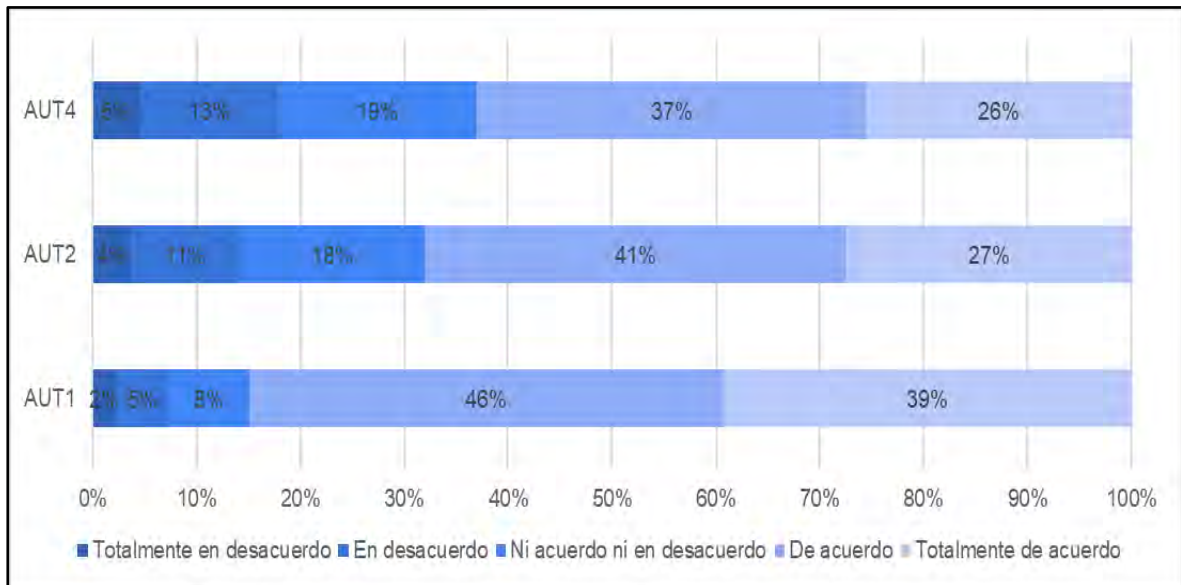
ANEXO C: GRÁFICO DE RESPUESTAS SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL

FIGURA C1: Gráfico de respuestas sobre la satisfacción laboral



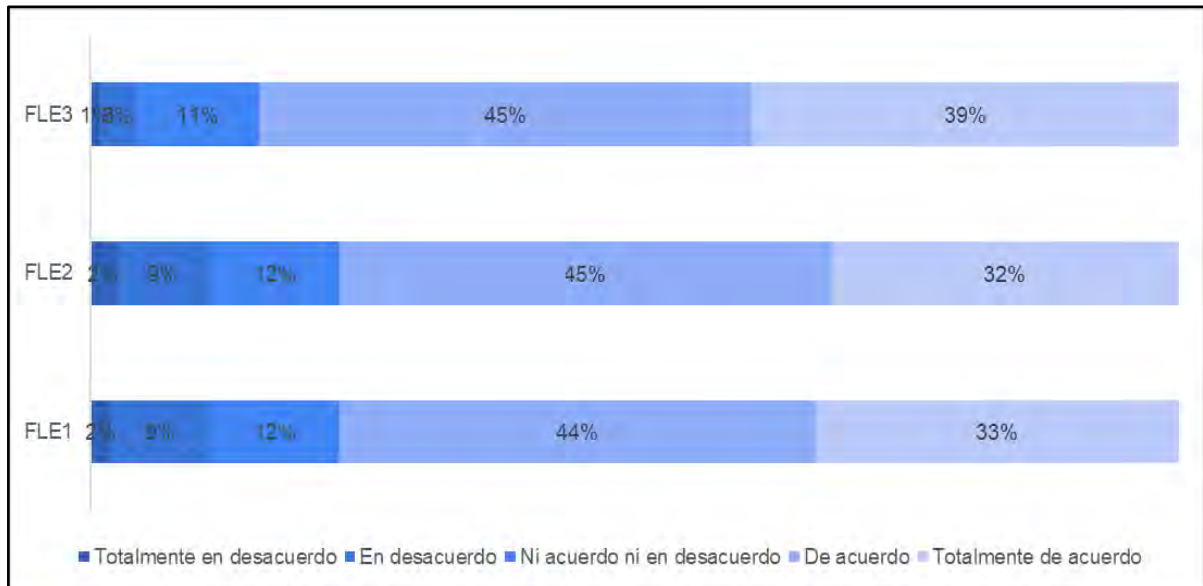
ANEXO D: ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE AUTONOMÍA LABORAL

FIGURA D1: Análisis descriptivo de autonomía laboral



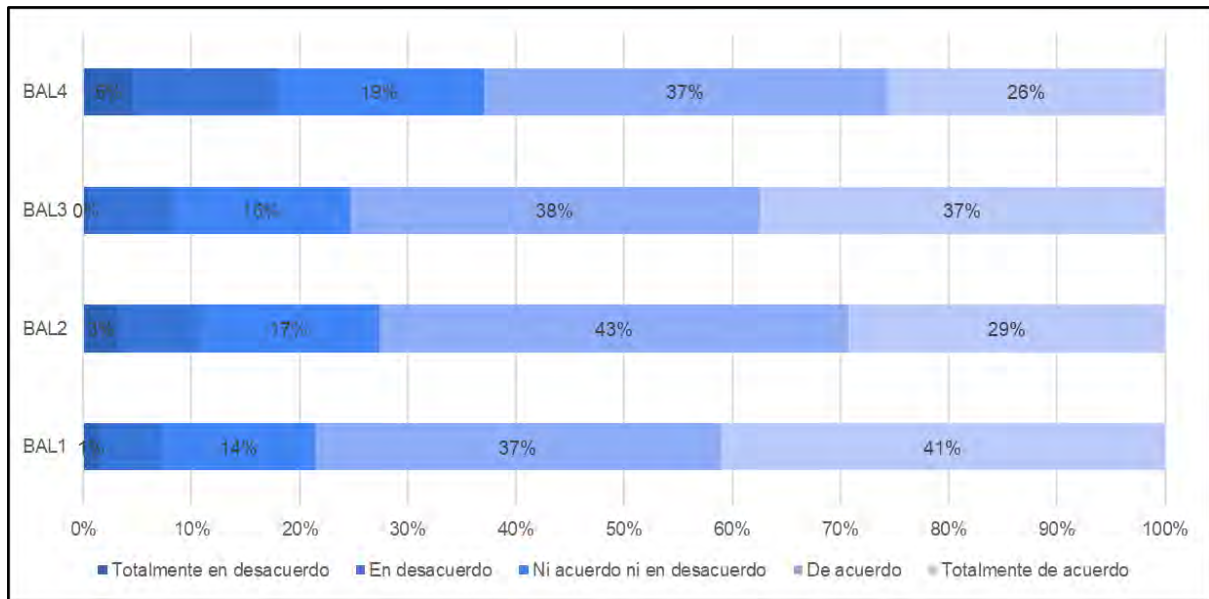
ANEXO E: ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE FLEXIBILIDAD Y CONTROL DE HORARIOS

FIGURA E1: Análisis descriptivo de flexibilidad y control de horarios



ANEXO F: ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE BALANCE VIDA-TRABAJO

FIGURA F1: Análisis descriptivo de balance vida-trabajo



ANEXO G: ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE REDUCCIÓN DE ESTRÉS LABORAL

FIGURA G1: Análisis descriptivo de reducción de estrés laboral

