



**UNIVERSIDAD JUÁREZ DEL ESTADO DE DURANGO
FACULTAD DE ECONOMÍA, CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y *HOME OFFICE*, "EL CASO DE
LOS COLABORADORES EN YAZAKI COMPONENTES DE
MÉXICO, DURANGO**

TESIS QUE PRESENTA:

DIANA GUADALUPE GARCÍA RUIZ.

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**

**DIRECTOR DE TESIS
DR. JOSÉ GERARDO IGNACIO GÓMEZ ROMERO.**

DURANGO, DGO. OCTUBRE 2022



UJED

Universidad Juárez
del Estado de Durango



Facultad de Economía,
Contaduría y Administración.

Validación de Trabajo Terminal

Trabajo de Tesis presentado por la C. **DIANA GUADALUPE GARCÍA RUIZ**, para la obtención de grado de **MAESTRA EN GESTIÓN DE NEGOCIOS**, titulado "**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y HOME OFFICE, EL CASO DE LOS COLABORADORES EN YAZAKI COMPONENTES DE MÉXICO, DURANGO**".

DIRECTOR DE TESIS: Dr. José Gerardo Ignacio Gómez Romero

JURADO

PRESIDENTE: Dr. José Gerardo Ignacio Gómez Romero

VOCAL: Dr. Francisco Martín Villarreal Solís

SECRETARIO: Dra. Julieta Sánchez Cano

SUPLENTE: Dr. Mario Alberto García Meza

SUPLENTE: Dra. María Brenda González Herrera

Victoria de Durango, Dgo., a 14 de octubre de 2022

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
CAPÍTULO I.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
Planteamiento del problema.....	8
Objetivo de la Investigación.....	10
Hipótesis y pregunta de investigación.....	10
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
Organizaciones.....	15
Organizaciones privadas y su gestión.....	17
Satisfacción laboral.....	19
<i>Home Office</i>	30
CAPÍTULO III.....	42
OBJETO DE ESTUDIO.....	42
CAPÍTULO IV.....	51
METODOLOGÍA.....	51
Tipo de Método.....	51

Tipo de Investigación	52
Objetivos de Investigación	52
Instrumento de medición	56
Universo muestral y poblacional.....	58
CAPÍTULO V.....	59
RESULTADOS	59
Análisis de datos propuesto	69
CAPÍTULO VI.....	73
CONCLUSIONES	73
Referencias	78
ANEXOS	84
Cuestionario de Satisfacción Laboral	84
Cuestionario de <i>Home Office</i>	89

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Figura 1 Histograma Satisfacción Laboral	62
Figura 2 Histograma de Home Office	63
Figura 3 Frecuencias Satisfacción Laboral por dimensión.....	68
Figura 4 Frecuencias Home Office por dimensión.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	23
Tabla 2 Causas y consecuencias de la insatisfacción laboral	25
Tabla 3 Modalidades de home office o teletrabajo.....	35
Tabla 4 Dimensiones del home office o del teletrabajo.....	36
Tabla 5 Clasificación de empresas.....	39
Tabla 6 Operalización de la variable Satisfacción Laboral.....	52
Tabla 7 Operalización de la variable Home Office.....	53
Tabla 8 Resultados de Prueba de Normalidad.....	60
Tabla 9 Resultados de Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral.....	63
Tabla 10 Resultados de Alfa de Cronbach Home Office.....	64
Tabla 11 Resultados de ANOVA de un factor SL.....	65
Tabla 12 Resultados de ANOVA de un factor HO.....	65
Tabla 13 Tabla de frecuencias Home Office	67
Tabla 14 Correlación Satisfacción L/Home Office valores	70
Tabla 15 Correlación Satisfacción L/Home Office Dimensión Productividad.....	71

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito principal el analizar y determinar la correlación de la satisfacción laboral con *el home office* de los colaboradores de una empresa maquiladora en Durango, México, El diseño metodológico de la investigación es transversal descriptivo, no experimental con enfoque cuantitativo, aplicando el instrumento de Meliá y Peiró (1998) y Barreto Cruz (2021), validado a través de Alfa de Cronbach con .914. Los resultados reflejan una correlación débil entre la satisfacción laboral con el home office sin embargo estadísticamente significativa.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción laboral, productividad, *home office*.

ABSTRACT

The main purpose of this research was to analyze the correlation of job satisfaction with the home office of the Employees of an automative company in Durango, México. The methodological design of the research was descriptive, non-experimental with a quantitative approach, applying the Meliá and Peiró (1998) and Barreto Cruz (2021) instrument, validated through Cronbach's Alpha with .914. The results reflect a weak correlation between job satisfaction and the home office, although statistically significant.

Keywords: Job satisfaction, productivity, *home office*.

CAPÍTULO I **INTRODUCCIÓN**

Planteamiento del problema.

El distanciamiento social provocado por el encierro obligado por las autoridades sanitarias alrededor del mundo producto de la pandemia provocada por el virus SARS-COVID-19, exigió a las organizaciones a enfrentarse a un reto importante para su supervivencia, ante un entorno volátil y cambiante, la mayor limitante era la adaptación.

La pandemia continúa dejando estragos en el desarrollo de las empresas, obligándose a buscar nuevas maneras de realizar sus operaciones optimizando sus recursos. Si bien, además, agregamos que en la era digital en la que vivimos estimula la alta competencia en las empresas, las organizaciones deben desarrollar nuevas habilidades, estrategias y métodos que les permitan continuar con sus actividades productivas, sin poner en riesgo la salud de sus colaboradores.

Lo antes mencionado provocó el distanciamiento social y precisó adoptar nuevas formas de trabajar utilizando las nuevas tecnologías, en el caso particular se empezó a utilizar a las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) de manera gradual y con más fuerza, sin embargo, la mayoría de las organizaciones no se encontraban preparadas para este cambio, esto desencadenó un descontrol en las actividades organizacionales donde incluso empresas desaparecieron debido a que no fueron capaces de afrontar de manera correcta las nuevas necesidades de los usuarios internos y externos.

Algunas otras organizaciones se vieron obligadas a cambiar sus esquemas de trabajo a modalidades en línea, las cuales, al principio fueron complicadas de entender y de aplicarse debido al poco conocimiento y recurso con el que se contaba para su uso e implementación, pues la necesidad se vio acelerada debido a la rápida propagación del virus a nivel mundial, así como a la implementación de las medidas sanitarias que conllevaba la concientización de las industrias y de las personas por igual.

Si bien el uso de las tecnologías provocó que se implementara la modalidad *Home Office* y que las organizaciones que apostaron por esta estrategia pudieran afrontar las restricciones sanitarias logrando que los colaboradores realizaran sus actividades de manera remota y no de manera presencial. mejoraran su productividad, también provocó un fenómeno de insatisfacción laboral en los trabajadores debido a la extensión en las jornadas de trabajo, distanciamiento social, problemas de socialización, procrastinación y distracciones en el hogar, afectando directamente en la percepción de sus actitudes hacia el trabajo y la manera en desempeñarse en sus responsabilidades y tareas, provocando, estrés, depresión, así como agotamiento físico y emocional debido a este confinamiento, donde la única manera de tener contacto con el resto del mundo era mediante una computadora o cualquier dispositivo electrónico, pudiéndose llegar a sentirse aislados de su familia y amigos, debido a que se debía pasar todo el día frente a una pantalla sin tiempo para actividades de ocio o distracción.

Los colaboradores ahora ya se encontraban expuestos a otro tipo de riesgos y peligros, los cuales están relacionados con riesgos psicosociales o de salud mental,

desde problemas de concentración, depresión y ansiedad, o donde se incluyen alteraciones del sueño, fatiga, así como dolores musculares y articulares por no cumplir con ergonomía adecuada en los hogares, los cuales de una u otra manera se debían enfrentar y mitigar para el bien de las organizaciones y su adaptación para beneficio de ambas partes.

Objetivo de la Investigación

El propósito de este estudio es analizar la correlación que existe entre la satisfacción laboral y el *Home Office* en los colaboradores en Yazaki Componentes de México.

Hipótesis y pregunta de investigación

La hipótesis planteada para objeto de esta investigación es la siguiente:

H₁: Existe correlación en la satisfacción laboral y en el *Home Office* de los colaboradores de Yazaki Componentes de México.

La pregunta de investigación es ¿Existe una correlación entre la satisfacción laboral del colaborador con el *Home Office* en Yazaki Componentes? De ser comprobable, es necesario determinar su influencia y el grado de correlación para validar si es estadísticamente significativa.

Justificación

El estudio de la satisfacción laboral de los colaboradores bajo el esquema de *Home Office* obliga a las organizaciones a plantearse estrategias de mejora y de aprendizaje para hacer frente a la alta competencia que se presenta en el mercado laboral.

La relevancia de la satisfacción laboral radica en la importancia de propiciar el desarrollo de los colaboradores con el equilibrio en su calidad de vida, de tal manera que se sientan satisfechos con su productividad y sus resultados, sin afectar su vida diaria y en búsqueda del equilibrio personal y profesional.

De la misma manera, es necesario que los empleados se sientan satisfechos y motivados con sus actividades, así como en su ambiente laboral, para que logren demostrar sus habilidades y sus capacidades al máximo, y en conjunto lograr desarrollar y hacer crecer a la organización como un ganar-ganar.

Es relevante mencionar que la implementación del *Home Office* ofrece ventajas a nivel personal, organizacional y en la comunidad, por lo que la revisión de su contenido literario es de gran relevancia para que las empresas detecten nuevas áreas de oportunidad para crecer sus horizontes, dando un espacio de confianza y crecimiento a sus colaboradores, logrando compromiso y pertenencia hacia la organización, propiciando el autoliderazgo y evitando prácticas de bajo rendimiento y por secuencia baja productividad laboral.

Esta investigación tiene implicaciones importantes para la comprensión y la mejora de la satisfacción de los colaboradores en esta nueva época de competencia global, pues no solamente mejora los resultados y los indicadores, sino además aumenta la calidad en el trabajo, así como aumenta la retención del personal, evitando costos ciegos, o que la empresa no puede detectar tan fácilmente como es la rotación del personal.

Todas las organizaciones han intentado día con día mejorar la satisfacción de sus empleados utilizando diferentes métodos y estrategias, sin embargo, siempre existirá área de oportunidad para mejorar y para crear un aumento de aceptación de los colaboradores hacia los nuevos retos profesionales, donde el *home office* es una modalidad que está creciendo y volviéndose más común.

Según lo que comenta Rodríguez (2020, p95) “el índice para una Vida Mejor de la Organización para la cooperación y desarrollo económico (OECD, 2019), en México el 28.7% de los trabajadores permanecen en la oficina más de 50 horas a la semana”, lo que conlleva a presentar un gran desafío para las organizaciones en cuanto a productividad, y motivación de sus colaboradores.

Por lo anterior para lograr este objetivo se pretende realizar una revisión de la literatura acerca de la satisfacción laboral relacionada con el *home Office*, para poder correlacionar ambas variables con una investigación de corte transversal debido a que los datos recolectados se harán en un tiempo único, logrando la intención de explicar las variables, analizar su influencia y determinar si existe correlación antes descrita y de presentarse, determinar si es positiva o negativa.

Basándose en esta idea, y realizando una descripción breve de lo que consta esta investigación, el capítulo II está compuesto por el sustento teórico de ambas variables a estudiar: la satisfacción laboral y el *home office*, donde a lo largo de los años cada vez más distintos autores realizan investigaciones acerca de estos temas y conforme avanzan los estudios, la literatura se va robusteciendo y fortaleciendo en cuanto a conocimiento y aplicación para las organizaciones.

Es necesario resaltar que esta modalidad de trabajo ya se estaba utilizando en otros países del mundo, pero no fue hasta la pandemia del COVID-19 en México que cobró más importancia y potencia en las organizaciones, obligándose a utilizar las herramientas tecnológicas para continuar con sus operaciones desde casa.

El capítulo III se habla acerca del marco contextual en el cual se encuentra ubicado la empresa a estudiar, Yazaki Componentes de México S de RL de CV, su historia, la importancia que tiene hoy en día en la comunidad duranguense, así como en el sector económico, sus antecedentes, sus predominantes además de resaltar su relevancia a nivel internacional en la industria automotriz.

En capítulo IV se explica de manera más específica el tipo de investigación y su metodología, además se hace una explicación acerca de los dos instrumentos de medición utilizados para realizar el estudio de las variables satisfacción laboral, así como *home office*, se hace explicación acerca de la operacionalización de cada variable, su definición, las dimensiones con las que cuenta, sus indicadores, así como la manera de evaluar resultados.

En el capítulo V se hace mención acerca de los resultados esperados al aplicar los instrumentos de medición seleccionados y su fundamento, siendo sustentados con el análisis estadístico para el cálculo de la regresión lineal, donde se pretende conocer si los modelos aplicados para recabar la información y analizar los datos son los adecuados mediante las distintas pruebas que ayudan a determinarlo, así como el conocer la influencia de ambas variables.

En el capítulo VI se generan las conclusiones hilando el marco teórico de cada variable, el marco contextual de nuestro objetivo de estudio, así como los resultados obtenidos, por lo que se llega a la conjetura con el comportamiento de los colaboradores y se generan posibles nuevas líneas de investigación a futuro.

Por último, se realiza la descripción de la bibliografía utilizada para la realización del presente trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Organizaciones

La globalización y el constante cambio en la manera que las actividades económicas se han organizado para la satisfacción de necesidades son los iniciadores de un constante cambio y evolución en la manera en que se comporta una sociedad. Para comprender esta modificación y poder conceptualizarlo de la mejor manera es importante conocer cómo se han adaptado las organizaciones a estos retos hoy en día.

Las organizaciones son el resultado de un grupo de personas que se unen para lograr un objetivo común, esto se traduce en que las organizaciones pueden ser tan grandes como corporativos multinacionales o tan pequeñas como un club de lectura.

La definición utilizada para conceptualizar lo que es una organización es “las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas a las metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno” Daft (2011, p11), así el término de “organización” regularmente se utiliza para hacer énfasis a empresas o entidades que cuentan con reglas, procedimientos y políticas que van encaminadas hacia la consecución de una meta en conjunto.

Según narra la historia, Aristóteles afirma que “el hombre es un ser social por naturaleza”, por lo que cada organización está constituida por seres humanos que interactúan, se relacionan y ejercen poder dentro de un grupo; el reto actual que se debe de lograr es la correcta coordinación y consecución de metas en conjunto, pues existen subgrupos los cuales cumplen con funciones específicas y trabajan

como un engranaje y/o un sistema donde toda acción tiene reacción directa o indirectamente, no solo de manera interna, sino además a los usuarios externos, sin hacer distinción incluso en la competencia.

Como mencionan Marcó, Aníbal, Fedi (2016, p7) “la sociedad implica una red de relaciones que unen a sus miembros cultural y materialmente; la vida en sociedad sirve de modo de organización para la adaptación de la especie al ambiente”, afirmando la teoría que las organizaciones son círculos sociales relacionados entre sí.

Las organizaciones permiten compartir conocimientos, recursos y habilidades dentro de los *stakeholders* para la creación de algo más grande en la suma de sus partes, además permiten construir relaciones con los demás, lo que es crucial para comprender el mundo de los negocios.

La importancia de las organizaciones radica en la capacidad que tienen para gestionar el capital humano, esto hace referencia a que reúnen individuos con diferentes habilidades y capacidades los cuales tienen acceso a recursos que no podrían obtener por si solos, proporcionan una estructura de coordinación de esfuerzos para lograr objetivos comunes.

Por lo anterior es necesario hacer mención sobre los diferentes tipos de organizaciones:

- Empresas: es una organización que obtiene remuneración económica vendiendo algún bien o producto, o proporcionando algún servicio; independiente de cuál sea su giro o su mercado.
- Organizaciones sin fines de lucro: son aquellas organizaciones que no generan algún tipo de utilidad para sus propietarios, sin embargo, existen

para algún otro propósito. Estas organizaciones generalmente pueden ser benéficas, donde generalmente están dirigidas por voluntarios los cuales comparten su tiempo por la realización de un bien común en la sociedad.

- De servicios o gubernamentales. Estas organizaciones son entidades públicas propiedad del Estado y su administración depende del gobierno.

Organizaciones privadas y su gestión.

Las organizaciones a menudo son difíciles de entender debido a la forma en la que se encuentran estructuradas y en la manera en que funcionan, estas pueden crear de distintas formas, pero todas comparten las mismas características básicas o dimensiones, según Daft (2011, p15), “las dimensiones se dividen en dos tipos: estructurales y contextuales”, a esto se refiere que las dimensiones estructurales describen las características internas de una organización, y dan pie a la creación de una base para medirlas y compararlas; mientras que las dimensiones contextuales caracterizan a las organizaciones, como tamaño, tecnología, entorno y objetivos.

Las empresas privadas o empresas se ejecutan para el beneficio de las personas que se encuentran al mando, y a menudo controlan grandes áreas de la industrial e incluso pueden dominar las economías de muchos países.

Como se mencionó anteriormente la mayoría de las empresas tienen un conjunto común de estructuras que les permite trabajar de manera eficiente hacia las metas u objetivos:

1. Cuentan con un sistema que ayuda a la división de responsabilidades, lo que significa que cada persona tiene distintas responsabilidades que hacen que en conjunto la organización funcione.
2. Un sistema de comunicación de manera interna que permite a los colaboradores comunicarse entre sí para coordinar tareas.
3. Sistema de resolución de conflictos que permita que se resuelvan de manera que se beneficie a la organización en conjunto.

El punto anterior es de vital importancia para poder afrontar los problemas que contrae lo que es la globalización y su evolución en el mundo de los negocios, sabemos que en los últimos años el mundo ha experimentado cambios acelerados en la forma en que operan las organizaciones, el auge de la tecnología ha dado lugar a desarrollar habilidades nuevas, así como métodos de trabajo nuevos, los cuales crean desafíos debido a que requieren un cambio de mentalidad y de enfoque. Se debe descartar además que a medida que las organizaciones se vuelven más globalizadas están expuestas a nuevas culturas e ideas, lo que provoca un conflicto entre los empleados, los cuales pueden afectar la satisfacción del empleado porque pudiese sentir que sus ideas no se escuchan debido a las barreras de algún idioma o diferencias culturales.

Es importante que las empresas que buscan desarrollarse de manera cubran uno de los aspectos más importantes para el recurso humano, la medición de la satisfacción laboral y cómo se comporta con la implementación de los nuevos métodos que ha desencadenado la pandemia del COVID-19, así la globalización hoy en día como lo es la modalidad *Home Office* o trabajo en casa.

Satisfacción laboral

El interés que se tiene por la satisfacción laboral se remonta desde la década de los años 30's donde uno primeros trabajos de investigación más predominantes fue realizado por Robert Hoppock en 1935, su libro conocido como "*Job Satisfaction*" donde una de sus aportaciones más relevantes fue el demostrar la importancia que tiene la satisfacción laboral y su efecto positivo sobre la productividad del capital humano, donde se empiezan a delimitar factores influyentes como lo es la fatiga, las condiciones de trabajo, la supervisión así como la monotonía.

Para entender de manera correcta cómo se origina la satisfacción laboral es importante el conocer primeramente las necesidades que se deben cumplir en los seres humanos, que irán de la mano con las condiciones de su trabajo, por lo que resulta interesante el estudiar y analizar a Abraham Maslow, donde en 1943, con su teoría psicológica conocida como "*Theory of Human Motivation*", expone las necesidades del ser humano de manera escalonada y de forma jerárquica, donde en el primer escalón se encuentran las necesidades básicas y fisiológicas, las cuales son consideradas el alimento, el descanso, la salud y la respiración; en el segundo escalón se encuentran las necesidades de seguridad donde se contemplan la seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud y de propiedad privada; el tercer escalón hace referencia a las necesidades de afiliación como lo son la asociación, participación y aceptación por parte de los grupos sociales a los cuales se pertenece, el siguiente escalón son las necesidades de estima y por último y en el escalón más alto se encuentra la autorrealización.

A su vez, y según a investigaciones de McClelland en 1953, citado por Moreno et al., (2018), se identifican tres necesidades básicas que tienen que ver directamente con la satisfacción de los colaboradores, las cuales son las necesidades del poder, las cuales son las ganas que se tiene de influir en los demás y tener su control; de afiliación, las cuales se refiere a la necesidad de relacionarse y encajar en un grupo social, mientras que las de logro están relacionadas con la necesidad que se tiene por parte del ser humano de alcanzar sus metas, o éxito.

Así se desencadenan una serie de estudios posteriores realizados por expertos, en 1959 Herzberg menciona que la real satisfacción del hombre provenía de enriquecer su puesto de trabajo, desarrollando mayor responsabilidad y crecimiento mental y psicológico, esto se publica en su investigación conocida como "*Work at Motivation*", donde además se publica una de las principales teorías conocida como "La teoría de los dos factores" o también conocida como "Teoría de Motivación-Higiene" donde se establece que la satisfacción laboral y su contra parte, la insatisfacción laboral, son fenómenos diferentes en la conducta profesional, esto hace referencia que el trabajador puede poseer dos grupos de necesidades, las necesidades "higiénicas" las cuales son las que se relacionan con el ambiente físico y psicológico del trabajo, estas se encuentran asociadas con los sentimientos negativos que se pudiera tener por parte de los colaboradores hacia el contexto de sus puestos de trabajo.

En los factores de higiene se puede abarcar desde las relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, remuneraciones, prestaciones, la

seguridad, así como prácticas o políticas, estos factores solo contribuyen a disminuir o eliminar la satisfacción.

A su vez, el segundo conjunto de factores están relacionados con las experiencias que los colaboradores experimentan y que se atribuyen a la sus puestos de trabajo, son las conocidas como de “motivación”, las cuales son las que hacen referencia directamente al contenido del trabajo, en estos se pudiese incluir la sensación de la realización del personal, el reconocimiento al desempeño, las oportunidades de crecimiento profesional y la responsabilidad; si se satisface alguna u otra únicamente el colaborador se encontrara en un estado neutro, no estará satisfecho pero tampoco insatisfecho.

Con la anterior teoría, Herzberg revoluciona al mundo empresarial sosteniendo que la satisfacción y la insatisfacción laboral son dos dimensiones distintas e independientes.

Más adelante en 1964, Vroom definió la satisfacción laboral como “la orientación positiva de un individuo frente a todos los aspectos del trabajo”, según citado por Moreno et al., (2018).

Continuando con la evolución de la satisfacción laboral, Locke (1976) en su artículo “*The nature and consequences of job satisfaction*” menciona que la satisfacción laboral es “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo”, por lo que existen ciertos factores de trabajo que generan satisfacción en sus tareas y responsabilidades diarias. Por lo anterior es importante

resaltar la afirmación de Sánchez-Sellero y Cruz (2014, p538) sobre que “el análisis del grado de satisfacción en el trabajo, desde distintas vertientes y modelos de factores incidentes, implica centrar la atención en las características del individuo, las circunstancias del ambiente de trabajo o, la combinación de ambas”, lo que conceptualiza que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que tiene cada colaborador hacia su trabajo, sus tareas y el ambiente en el que se desempeña.

Así en 1977, Muchinsky considera a la satisfacción laboral como una respuesta afectiva y emocional de los individuos ante determinados aspectos en el trabajo, en otras palabras, como la percepción que experimenta cada persona con situaciones placenteras al momento que se desempeña en el ámbito laboral.

Dawis y Loftquist en 1984 presentan la teoría de “Adaptación al trabajo”, donde se menciona que la satisfacción laboral dependía de la interrelación entre el individuo y el ambiente de trabajo, el cual se identificaba como un proceso dinámico el cual se conoce como adaptación al trabajo, donde además se presentan seis supuestos los cuales se cumplen en su totalidad descritos a continuación tal cual los presenta Hernández (2019, p22-23).

1. La adaptación al trabajo depende de la satisfacción del individuo en relación con el trabajo.
2. Los resultados satisfactorios resultan de interrelacionar las competencias y las capacidades individuales con las competencias requeridas para desempeñar las funciones ligadas con las recompensas y las necesidades individuales.
3. La satisfacción en el trabajo está dada por la relación entre las necesidades y el método de recompensas relacionado con las competencias que se tienen con las requeridas por el cargo.

4. Existe una relación entre los resultados que han sido satisfactorios y las competencias que se requieren para las funciones, estas son influidas por la satisfacción en el trabajo.
5. La satisfacción en el trabajo esta relacionada con las necesidades ligadas por los resultados satisfactorios.
6. Los resultados inadecuados de la satisfacción a la salida del individuo de la organización.

Con la información anterior y como afirma Locke (1976, p1300), la definición de la satisfacción laboral se resume en el “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”, así esta variable es la actitud que muestra un colaborador hacia su trabajo y hacia sus responsabilidades, sin embargo los estudios desencadenados por la psicología en cuanto a la “Revolución Afectiva” en el siglo XX mencionan que la satisfacción laboral no solo se compone de las actitudes, pues se concretan en dos componentes diferentes; cognitivo y afectivo, donde los componentes cognitivos son evaluativos mientras que los afectivos son emocionales, dando importancia al sentir de los trabajadores y la percepción que se tiene entre el trabajo real contra las expectativas que se habían generado desde un inicio, es necesario mencionar el punto anterior debido a que gracias a la crisis económica actual que se vive alrededor del mundo, las organizaciones deben de realizar esfuerzos extras para la conservación de los niveles adecuados de “satisfacción” y “felicidad” en sus empleados.

Continuando con la cronología, “el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo” la cuál fue propuesta por Lawler en 1973, muestra su estudio haciendo énfasis en la relación “expectativas-recompensas”. Lawler menciona que existe una relación directa entre la expectativa y la realidad de la

recompensa que produce satisfacción laboral, y si esta relación se genera de manera inversa, se produce insatisfacción, así la relación que pueda existir entre la expectativa y la recompensa es la responsable de producir niveles distintos de satisfacción laboral, y no solo se está refiriendo a lo que tiene que ver con la remuneración económica, sino además lo que son reconocimientos, valoración de los superiores, ascensos entre otros.

Investigaciones más recientes como el de Schneider en 1985 según lo citado por Chiang et al (2007), la satisfacción laboral es un resultado de la vida organizacional y es un predictor altamente significativo de las conductas importantes de los colaboradores, como lo puede ser algún cambio de puesto o responsabilidad, así como incluso de organización, por lo que el hablar de la satisfacción laboral implica a su vez hablar acerca de actitudes por parte de todos los que se desempeñan dentro de ella, como ya se mencionó anteriormente.

Adicionalmente en 1990 Loitegui realiza una investigación sobre la satisfacción laboral, donde su enfoque es únicamente en las dimensiones que se asocian al trabajo mismo, las características de la personalidad de los colaboradores y sus interacciones se abordan en otra investigación, sin embargo en cuanto a las incidencias de la satisfacción laboral, las facetas las importantes en cualquier organización son: el funcionamiento y la eficiencia en la organización, las condiciones físico-ambientales en el trabajo, el contenido interno del trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación así como de promoción, el reconocimiento por su trabajo, las relaciones con los supervisores, relaciones de colaboración y el fomento del trabajo en equipo así como prestaciones sociales, así la conclusión fue que la satisfacción depende

de la relación que se tiene entre dos clases de variables; 1) de los resultados que logra el trabajador mediante el cumplimiento de sus responsabilidades, 2) de cómo percibe y vive el cumplimiento de esas responsabilidades en función de la personalidad particular.

Por lo anterior, existen diferentes factores que impactan en la satisfacción laboral, muchos de estos dependen de lo que las compañías ofrecen a los trabajadores y otros son más relacionados a las situaciones personales. Para poder caracterizar a la satisfacción en el trabajo se necesita realizar el estudio de distintas dimensiones, las cuales pueden ser desde organizacionales, la remuneración, las responsabilidades, las relaciones humanas, condiciones ambientales, la seguridad, entre otras.

A lo largo de los años se han ido desarrollando y adoptando las dimensiones esenciales de la satisfacción laboral, como menciona Álvarez (2005, p19), las dimensiones propuestas son la naturaleza y contenido de trabajo, trabajo en grupo y a su dirección, el esfuerzo y resultados individuales, las condiciones del trabajo y las condiciones de bienestar.

Es de importancia mencionar que para Burón (2005) los determinantes de la satisfacción laboral según la interpretación de la satisfacción laboral en la Psicología son las situaciones laborales; el trabajo en sí mismo, condiciones físicas, horarios, salario y estabilidad laboral, los valores laborales, la influencia con el exterior, así como la personalidad de cada colaborador ya sea afectividad positiva o negativa.

Por lo anterior, ante la infinidad de los criterios que se tienen para clasificar las dimensiones o los factores para determinar la satisfacción laboral, es necesario valorar los aspectos que tienen que ver con la tarea directamente, mejor conocida

como las características intrínsecas, así como los factores que tienen que relacionarse con la tarea y su entorno, conocidas como características extrínsecas.

Algunos de estos factores los podemos determinar hacia la satisfacción con la retribución salarial, satisfacción con el ambiente de los colaboradores y el grado de comunicación que puede presentarse dentro de la organización, la satisfacción con la percepción de estabilidad en el trabajo, la satisfacción con las condiciones físicas del lugar de trabajo, la satisfacción de la retroalimentación acerca de desarrollo de las tareas, así como la satisfacción con las oportunidades de ascenso y promoción.

Sin embargo, para efectos de esta investigación, se menciona específicamente a Meliá y Peiró donde en 1989 recogen y dan como suyos factores o dimensiones que se enlistan a continuación:

Tabla 1. Las 5 dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Dimensiones	Definiciones
- Satisfacción con la supervisión.	La forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.
- Satisfacción con el ambiente.	Relativos al entorno físico y espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, temperatura, ventilación y la iluminación.
- Prestaciones percibidas.	Grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación del salario, oportunidades de promoción y formación.

- Satisfacción intrínseca.	Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, aquellas oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello en lo que destaca.
- Satisfacción con la participación.	Satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección de la propia tarea.

Fuente: Elaboración propia basado en Meliá y Peiró (1989, p7)

Estas dimensiones toman en consideración las restricciones motivacionales y temporales que existen en cualquier organización, y las cuales los colaboradores están expuestos diariamente.

El fomentar la satisfacción laboral dentro de una organización es importante para propiciar resultados favorables, los cual pueden verse reflejados tanto a nivel trabajador como a nivel empresa, algunos beneficios de la satisfacción laboral es la mejora en la comunicación interna dentro de la organización, ya que se tienen relaciones laborales fuertes propiciando un ambiente de trabajo cordial, el mejoramiento de las actitudes y las relaciones de trabajo internas y externas, a su vez se presenta una mejora en la calidad de los productos, así como una mejora en la productividad de la organización.

En contraste, el tener niveles bajos de satisfacción laboral genera, abandonos, negligencias, relaciones laborales rotas, baja calidad, baja productividad y en consecuencia baja rentabilidad.

Para poder dar soporte a lo anterior, el estado anímico en el que se puedan encontrar los trabajadores en sus actividades diarias tiene mucha relación; su impacto radica en la rotación laboral, ausentismo, bienestar, y en el *engagement* que se tenga con la organización.

El que una organización pueda determinar la satisfacción laboral de sus colaboradores es una habilidad para satisfacer las necesidades de sus colaboradores, “los empleados satisfechos permanecen más tiempo en la organización y tienen un mejor desempeño” Solís, Mapén y Méndez (2021, p7).

De acuerdo con Caballero (2022, p6) han surgido teorías que relacionan a la satisfacción laboral directamente con los niveles de motivación de los colaboradores, generando y contribuyendo a la creación de modelos que ayudan a las necesidades de cada organización, como ya se ha estudiado anteriormente, y es necesario mencionar, que la insatisfacción, como la describe Herzberg en el 2013, se produce en los factores extrínsecos del individuo, llegando a la conclusión que la insatisfacción laboral ocurre cuando se producen sentimientos negativos en el medio laboral y que en algún punto repercutirán en el desempeño de los individuos dentro de la empresa.

Resulta interesante la investigación realizada por Carmona (2010), citado en (Hernández, 2019, p30) donde se identifican causas, así como sus consecuencias de la insatisfacción laboral, las cuales se pueden resumir en la siguiente tabla, y donde claramente se puede observar los posibles efectos negativos que propicia que los colaboradores no se encuentren totalmente satisfecho con sus actividades y con su medio de trabajo.

Tabla 2. Causas y consecuencias de la insatisfacción laboral.

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> - Salarios Bajos. - Pobres relaciones laborales. - Actitudes prepotentes por compañeros y/o superiores. - Celos profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disminución de la productividad laboral. - Desmotivación por parte de los colaboradores. - Sentimientos negativos como ansiedad o estrés.

<ul style="list-style-type: none">- Nulo desarrollo e inexistente plan de carrera.- Inseguridad.- Nula adaptación al entorno laboral.- Poca experiencia.- Condiciones físicas y ambientales desfavorables.	<ul style="list-style-type: none">- Ausentismo.- Rotación.
--	---

Fuente: Elaboración propia basado en Hernández (2019, p31).

Con la tabla anterior, se puede realizar una relación directa con los efectos negativos y los retos que tienen las organizaciones hoy en día, que la satisfacción de los empleados se mantenga en los niveles óptimos genera un factor crucial de éxito en las empresas.

Para garantizar que los colaboradores se encuentren satisfechos con su trabajo, se les debe brindar un ambiente de trabajo agradable que pueda satisfacer todas sus necesidades, esto se puede resumir en tener acceso a variedad de beneficios para que puedan sentirse seguros y comprometidos con la organización.

Una forma sencilla y realmente enriquecedora es brindar capacitaciones para que puedan aprender nuevas habilidades, las cuales los ayudarán a avanzar dentro de la jerarquía de la empresa, donde pueden poner en práctica lo aprendido y desarrollar nuevas estrategias de aprendizaje, con la ayuda de las TIC's, esto desencadena el próximo el estudio del *Home Office*, donde es importante determinar su impacto dentro de la satisfacción de los colaboradores.

Home Office

Como ya es conocido alrededor del mundo, en Diciembre del año 2019 en China, específicamente en la provincia de Hubei, Wuhan se alertó sobre el brote de una enfermedad respiratoria, donde se había creado gracias a un gente conocido como Coronavirus o SARS tipo 2, donde semanas después, específicamente en Marzo 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara pandemia mundial y todos los países tuvieron que realizar esfuerzos para contener y evitar la propagación del virus mediante fuertes medidas sanitarias, restricciones y el llamado a realizar lo que famosamente es conocido como “Cuarentena”; como lo me lo menciona Brooks, et al., (2020, p2), donde la define a la cuarentena como “la separación y restricción del movimiento de las personas que han estado potencialmente expuestas a una enfermedad, reduciendo así el riesgo que infecten a otros”. Dado lo anterior, la necesidad de realizar actividades de manera remota, el teletrabajo, o también conocido como *Home Office*, a lo largo del tiempo ha ido desarrollando un ambiente de innovación y constante transformación, donde es importante considerar que hace algunos años atrás, la sociedad no lograba considerar realizar sus responsabilidades organizaciones ni su trabajo desde la comodidad de cualquier lugar del mundo, pero ¿por qué anteriormente no se apostaba por esta modalidad? Era cuestión de tiempo para que la actual pandemia COVID-19 obligara a todos los países a aplicarlo.

Durante la pandemia del COVID-19, las oficinas en el hogar asumieron un papel importante en las empresas, permitiendo a los empleados trabajar desde sus hogares al mismo tiempo que preservaban la salud y aseguraban que potencialmente sus empleados no se lograran contagiar.

La oficina en casa se ha convertido en una opción de trabajo cada vez más popular, esto se debe al hecho de que las personas buscan más flexibilidad y control sobre su vida laboral, permite una conexión más íntima entre los empleados y sus gerentes, por lo que proyecta a conducir a una mayor productividad y crecimiento.

Es importante considerar que se tiene la creencia que trabajar desde la casa es menos productivo que trabajar desde una oficina, sin embargo, eso puede ser no necesariamente realidad debido que el trabajar de manera remota puede ser más productivo si se cuenta con las herramientas y las estrategias adecuadas para hacerlo.

Este modelo de trabajo es una tendencia creciente que comenzó a ser adoptada en todos los niveles y nacionalidades, pues el trabajo se realiza desde una “oficina” a distancia a través del uso de diversos medios tecnológicos, sin embargo, los gestores del capital humano ya hacen más de una década se encontraban estudiando esta modalidad, debido a la necesidad de modificar estructuras organizacionales de tal manera que se pudieran convertir en estructuras flexibles y dinámicas.

Nicholas Bloom (2020, p1), en su estudio “*How working from home works out*”, menciona que el 42% de los trabajadores en Estados Unidos, trabajan desde casa como tiempo completo, representando más de dos tercios de la actividad económica en este país.

Así, uno de los estudios más actuales del *homeoffice* se atribuyen a él, donde en Julio del 2022, su reciente trabajo “*How Hybrid working from home works out*”, realizó un experimento con 1612 empleados de una empresa tecnológica que de manera aleatoria eligió a algunos de los colaboradores que trabajaran desde casa

dos días a la semana, y el resto que mantuvieran su horario completo de oficina. Se encontraron cuatro resultados clave en su aplicación, el primero confirma que el trabajar desde casa hizo que se redujera un 35% en la deserción de los empleados mejorando los indicadores de satisfacción laboral, el segundo dato duro es que el trabajar desde casa provocó que se redujeron las horas trabajadas durante la semana, sin embargo aumentaba los días durante el fin de semana, dejando como conclusión que el WFM (*working from home*) altera la rutina de la semana laboral y diaria, el tercer hecho es que el trabajar de manera remota aumenta el uso de los dispositivos electrónicos y tecnológicos lo que incita a la adaptación a estos medios, y por último se tuvo un aumento del 1.8% en la productividad de los empleados, lo que sugiere un impacto positivo dentro de la organización; con estos resultados la organización empezó a trabajar de manera híbrida. Este estudio es el claro ejemplo de la importancia que tiene el teletrabajo el cual impacta directamente en la percepción de los empleados como beneficioso para ambas partes, su comodidad y satisfacción.

Etimológicamente el término de “teletrabajo” es la unión de la palabra griega “tele” que significa lejos y de “trabajo” que significa acción física o intelectual resultante de algún esfuerzo.

Es necesario revisar el *Home Office* desde sus inicios en Estados Unidos, específicamente en el año 1970 donde debido a la crisis del petróleo de aquellos años, el gobierno tomó la decisión de que los trabajadores empezaran el trabajo desde casa, evitando el tráfico, la movilidad, reduciendo así el precio de la gasolina en las áreas metropolitanas, sin embargo en aquel tiempo no se podía concebir el teletrabajo como lo hace en la actualidad debido a los altos costos que se

generaban, por lo que existían oficinas satelitales donde se encontraba un microcontrolador y concentrador los cuales se encargaban de la entrada y salida de datos e información.

Dando soporte a lo anterior, para García (2007, p3) en la guía basada en la norma OSHAS 18001, enfocadas al teletrabajo, el *home office* ha contado con cuatro etapas principales a lo largo de los años y ha mostrado evolución tal cual la sociedad ha descubierto mejores formas de comunicarse entre sí. La primera etapa se radica en los años setenta, con la crisis petrolera ya antes mencionada, la segunda etapa fue durante los años ochenta donde se concentra en la aparición de las primeras computadoras modernas y personales, las cuales permitían eliminar la necesidad de estar conectado en oficinas satelitales, la tercera etapa durante los años noventa con el crecimiento exponencial del Internet, el correo electrónico y la mensajería instantánea, así la cuarta y última es la que se presenta a inicios del siglo XXI, con la virtualización de escritorios, móviles y tabletas, lo que permite el acceso en cualquier momento a información organizacional mediante móviles, tables, información en nube y escritorios remotos.

Como menciona Aquije (2018), “el HO es un nuevo esquema organizacional que permite generar más utilidades a cambio de un balance entre la vida laboral y personal de los colaboradores”, (Alvarado Ferruzo, 2020, p14), esta afirmación se puede tomar como válida desde las distintas perspectivas que se tenga en el entorno laboral, social y económico para las distintas necesidades empresariales.

La modalidad de *Home Office* se puede realizar siempre y cuando las labores se puedan realizar a distancia, y no sea necesario que el trabajador se encuentre presente en los centros de trabajo habituales para el cumplimiento óptimo de sus

responsabilidades, y obliga a adaptar la digitalización como medio principal para actividades económicas y laborales.

Según la OIT (Organización Mundial del Trabajo, 2020) el teletrabajo es el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador, así mismo menciona que esta modalidad se debe de realizar mediante un acuerdo mutuo entre el trabajador y la empresa, acordando lugar de trabajo, horario laborables, calendario de actividades, instrumentos de comunicación a usarse así como los mecanismos de supervisión y control.

Según Guzmán (2018, p338), “el teletrabajo se convierte en un nuevo esquema organizacional de utilidad con el fin de brindar un balance adecuado entre la vida laboral y personal además de ser una estrategia ganar- ganar”, donde el *home office* se debe considerar como una de las modalidades en cuanto a forma de trabajo más flexibles, debido a que a los colaboradores les parece cómodo debido a la búsqueda de un equilibrio entre la vida laboral y la vida cotidiana o familiar.

Se debe resaltar que esta modalidad se puede considerar como una opción laboral viable para todos aquellos colaboradores que padezcan algún tipo de limitación que no puedan trasladarse físicamente al sitio de trabajo.

México es un país, que, si bien el uso de las tecnologías de la información está en su auge, el teletrabajo aún no es aceptado por las organizaciones debido a que aún apuestan por la presencia del colaborador en las instalaciones como método de liderazgo y control, por lo que el adoptar esta modalidad puede resultar difícil y la transición se pudiese a presentarse de manera lenta además que su aceptación no sería en su totalidad. Así mismo, es necesario que se genere un marco legal

específico el cual regule esta modalidad laboral en cada país que se implemente y que se definan las condiciones y responsabilidades necesarias para su implementación, donde el 12 de enero del 2021 se da el comunicado por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la entrada en vigor de la reforma que regula el teletrabajo en México, en el artículo #331 de la Ley Federal del Trabajo donde las disposiciones son para las personas trabajadoras que desarrollan más del 40% de sus actividades vía remota. En este artículo se hace mención las nuevas obligaciones de las organizaciones, así como las responsabilidades de los colaboradores que se encuentran bajo esta modalidad, donde cada detalle debe quedar estipulado por escrito y personal. Además, este artículo permitirá una Norma Oficial Mexicana (NOM), donde se busque su cumplimiento para el control y la regulación de aspectos de seguridad y salud en los colaboradores.

Lo anterior, confirma que el trabajo remoto se está haciendo cada día más popular alrededor del mundo, y según tendencias el 52% de las empresas trabajan de manera remota al menos una vez a la semana.

El *Home Office* parece apostar por ser una herramienta básica para el desarrollo de actividades conforme a prioridades organizaciones y personales, donde permiten a los supervisores crear un ambiente de confianza y liderazgo con los colaboradores, promoviendo la comunicación, el compañerismo y coordinación, y poco a poco está terminando el pensamiento tradicional de los métodos de trabajo que a lo largo de los años se veían en su práctica.

Brown determinó en su artículo *Employee Trust and Workplace Performance* (2015) que existe una relación directa entre la confianza del trabajador y el desempeño de la empresa, así como los mecanismos con los que se desarrolla está

relación, además una de las maneras en que se puede tener la medición del capital social de cualquier organización es a través de su productividad laboral, y basándose en estudios se demuestra que un capital social motivado tiene mayor productividad.

Se debe afirmar que la flexibilidad en el trabajo se ha vuelto muy importante para los colaboradores, debido a que entre el 35% y el 51% de los empleados podrían estar dispuestos a cambiar su trabajo por un empleo donde pudieran tener acceso a esta modalidad u horarios flexibles y se debe resaltar que las organizaciones que cuentan con esta modalidad cuentan con mayor porcentaje de retención de su personal.

Una de las ventajas de que esta da como consecuencia que no se invierta tiempo en traslados, traduciéndose en ahorro en recursos financieros para los colaboradores, que por el contrario se cambia por tiempo de calidad en casa, donde normalmente o regularmente no se está, debido a los horarios y jornadas excesivas donde se genera tiempo extra en actividades, y así el dinero se convierte en algo intangible al momento que se pasa más tiempo libre o se está en un ambiente cómodo y seguro en el hogar, con la calma necesaria para realizar sus tareas habituales.

Es necesario resaltar que el *Home Office* no solo ofrece ventajas importantes a los colaboradores y a las organizaciones sino además ofrece indiscutible beneficios para la comunidad, ya sea en el sector ambiental debido a la disminución del tráfico en las zonas urbanas, así como la disminución de la contaminación auditiva y ambiental, mientras que en lo social existen mayores facilidades para el autoempleo, reducción del consumo de combustibles, así como de electricidad.

Sin embargo, no todas las empresas han optado por implementar el *Home office*, debido a la cultura empresarial que se tiene en México, así como la educación y el compromiso que cada individuo muestra, agregándole el tipo de supervisión de cada supervisor y el liderazgo que se tenga, Kurt Lewin, los caracteriza en autoritario, democrático y Laissez-faire, que se traduce como “dejar hacer”, donde no existe un roll model, sino que se tiene que adaptar con un poco de todos de acuerdo a la situación o tipo de problemática que se esté enfrentando. De aquí, se puede desencadenar otro aspecto importante que se tiene que considerar al momento de desempeñar actividades de *Home Office*, donde la neurolingüística toma un papel importante y es importante determinar el tipo de mensaje que se quiere transmitir a través de las nuevas plataformas digitales, ya sea escrito o verbal. Así el *Home office* fomenta el autoliderazgo, pues se asume compromiso personal consigo mismo, con los demás compañeros y con la organización en general para que las tareas y responsabilidades se desempeñen de la mejor manera que no se vean afectadas por ningún motivo interno.

Según López y Flores (2021, p6), la cultura mexicana no se encuentra del todo lista para adoptarlo, pues una investigación realizada por Revista América Economía, el 27% de las empresas no han comprendido totalmente el significado de teletrabajo.

El tema del *home office* es un tema relativamente nuevo por lo que su estudio ha generado distintas vertientes las cuales deben de mencionarse para entender mejor su impacto en la vida organizacional. Primeramente se debe estudiar el efecto negativo que ejerce sobre los colaboradores, según Barlez, Meyerson y Grodal, citado por Alvarado (2020, p4) “la constante comunicación laboral a través de los

canales digitales genera estrés en los colaboradores”, por lo que la constante interacción que existe de la empresa y el trabajador mediante las distintas plataformas digitales puede provocar un factor demandante el cual puede afectar su desempeño y su salud mental, impactando también en el ámbito familiar de los colaboradores. A su vez, el trabajar desde casa no exenta a los empleados a seguir cumpliendo y velando los valores y la cultura organizacional pues se deben seguir reforzando para que esta práctica sea sostenible, pues se mantiene el vínculo, la imagen y la reputación positiva de la organización independientemente del lugar donde se encuentre laborando.

Una situación de la que se tiene que hablar y realizar énfasis es en la disposición a los cambios digitales que deben tener todos los empleados, donde según Linke y Zerfass (2013); Dixon & Panteli (2010) citado por Alvarado (2020, p5), no todos los colaboradores están dispuestos a adoptar nuevas prácticas tecnológicas, donde el reconocer los motivos o las limitaciones son necesarios pues puede existir cierto sesgo debido a la edad.

Es necesario revisar la clasificación del *home office*, basándose en el estudio de Domínguez en el 2014, donde realiza la definición de las modalidades según a los colaboradores y a su lugar de realización físico.

Tabla 3. Modalidades de *home office* o teletrabajo.

Nombre	Descripción
Autónomo	Son aquellos trabajadores independientes que utilizan las Tecnologías de Información para realizar sus tareas de manera remota.
Suplementario	Aquellos trabajadores con contrato laboral que laboran únicamente

	algunos días de la semana de manera remota a través del uso de las TIC.
Móvil	Aquellos trabajadores que usan sus dispositivos móviles para realizar sus tareas y frecuentemente se ausentan de la empresa en el desarrollo de sus tareas.

Fuente: Elaboración propia basado en Domínguez (2020, p4)

Además de lo anterior, es necesario mencionar los dos tipos de home office o teletrabajo que se pueden presentar; asincrónico: donde los colaboradores realizan su trabajo y al terminan se conectan y transmiten los resultados, así como en línea, donde justo en el momento se transmiten los datos y la comunicación.

Para dar sustento a lo que tiene que ver las dimensiones del teletrabajo, se hace mención acerca de la investigación *“Telework and the nature of Work: han assessment of different aspects of Work and the role of technology”* creado por Boll, Cecez y Campbell en el 2014, donde identifican 8 dimensiones sobre el teletrabajo o *home office*, y que para efectos para este estudio se toman como referencia 4 de ellas para la metodología.

A continuación, se presentan las ocho dimensiones.

Tabla 4. Las 8 Dimensiones del *home office* o del teletrabajo.

Dimensión	Descripción.
Social	Implica mayor sostenibilidad al minimizar las emisiones de carbono, reducir la dependencia de los combustibles y el transporte. Además de permitir la retención de las mujeres como fuerza laboral y acceso a trabajar en áreas rurales o en desarrollo.
Tecnológica	Infraestructura tecnológica y habilidades específicas necesarias. Requiere consideración de soporte técnico y aspectos de seguridad al acceder a información y a datos fuera de la empresa.

Organizacional	Implica en contribuir a mejorar el desempeño de la organización, como puede ser aumentar la agilidad en acceso a información en tiempo y espacio, reducir costos en cuanto a inmuebles y equipos, así como generar medios de tal manera que se aumente el compromiso y el bienestar individual.
De gestión	Medios para evaluar y proporcionar retroalimentación sobre el desempeño que no necesitan observación directa, fijación de objetivos y metas de supervisión directa.
Colaboración	Se asocia con los desafíos que se tienen para la colaboración y el trabajo en equipo que provoca no estar ubicado físicamente en el mismo lugar, reduciendo la confianza.
Productividad	Aquellos factores que aumenten la productividad como resultado del <i>home office</i> , como puede ser los desplazamientos ahorrados, autonomía en el trabajo, así como la creación de ciclos de productividad individuales.
De empleado	Los colaboradores pueden estar sujetos a estrés laboral, poca interacción formal provocando aislamiento social, así como freno en sus perspectivas o planes de carrera.
De la vida	Permite mayor libertad a los colaboradores para que puedan elegir donde vivir, ayuda a reducir el estrés, permite mejor coordinación entre el trabajo y la vida diaria.

Fuente: Elaboración propia basado en Boell, Cecez y Campbell (2014, p4).

Así para Agudo en 2014 menciona los siguientes factores que favorecen el éxito del *home office* en las organizaciones son:

- La cultura de la empresa: la utilización del teletrabajo por parte de los directivos para crear conciencia en los empleados en temas medioambientales, transparencia y desarrollo en investigación e innovación.
- Entornos colaborativos: entre empleados y directivos donde se fomenten los valores, objetivos y liderazgo.
- Sistemas de gestión: procesos sistemáticos y flujos de trabajo que permitan controlar y gestionar el tiempo.
- Cualificación del empleado: potencializar las habilidades de los colaboradores.
- Nuevos valores: la confianza entre los *stakeholders* de la organización.

Para Garcia (2013, p5) ambas partes, tanto la organización como los colaboradores cuentan con responsabilidades que deben de cumplir, como lo es dar seguridad al colaborador con la legislación vigente, incorporar y respetar el reglamento interno garantizando recibir capacitaciones e información adecuada sobre los riesgos del uso de los equipos, el uso de información y de datos, así como sus posibles riesgos, además de la inclusión en programas de salud ocupacional.

Con lo anterior, los efectos del trabajo a distancia, y los horarios flexibles de los colaboradores podrían demostrar que influyen positivamente en la satisfacción, así como en la productividad de los mismos, sin embargo, se debe realizar un análisis minucioso acerca de las ventajas y de los inconvenientes que resulta a las organizaciones de adoptar esta modalidad y de las que no.

CAPÍTULO III

OBJETO DE ESTUDIO

Para objeto de esta investigación, se pretende realizar el estudio propuesto en una compañía japonesa conocida como Yazaki Componentes de México, que se encuentra en la clasificación de empresa grande, debido a que cuenta con más de 1500 empleados en su planta de manufactura.

Por lo anterior, es necesario analizar las principales características que tiene el sector de Manufactura según a su estratificación, ya sea a nivel nacional, por entidad federativa y por municipio, donde la industria manufacturera constituye una gran parte de la economía de México y emplea una gran cantidad de personas alrededor del país, sin embargo se debe mencionar además que existen considerables barreras de entrada para las empresas grandes a los mercados, debido a las regulaciones estrictas, altos impuestos sobre sus importaciones y exportaciones entre otros factores más.

El Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN), es el único órgano encargado de realizar la clasificación de las actividades económicas para América del Norte, el cual las divide según a sus características ayudando a mostrar la estructura económica del país. De acuerdo así a SCIAN (2018) “el sector manufacturero se encuentra dividido en 21 subsectores, 86 ramas, 178 subramas y 290 clases de actividad” (p23).

Las Manufacturas se conforman por unidades económicas en México donde su principal actividad es la transformación ya sea mecánica, física o química de materiales y/o sustancias con el fin de obtener satisfactores para la sociedad, dentro

de esta clasificación también se tienen considerados las actividades de maquila, ensamble de partes y componentes fabricados, reconstrucción de maquinaria o equipo industrial, así como el acabado de productos manufacturados. El sector de la manufactura se caracteriza debido a su diversificación, pues incluye desde la industria automotriz, del cemento, siderúrgica, así como industrias atomizadas.

Según la información recabada durante el Censo Económico INEGI 2019, el sector manufacturero en México fue el más importante de producción bruta total en el 2018, donde se generó el 48.2% del total nacional, así como el personal ocupado total con el 23.9% (p23). Sin embargo, las empresas grandes con el .8% de las unidades económicas ocuparon el 58.1% del personal y su producción bruta fue el 78.2%. Además, según a lo que respecta su evolución durante el periodo 2013 al 2018 los establecimientos medianos y grandes incrementaron sus unidades económicas un 5.1 y 27.9%. De acuerdo además del total de personal ocupado, 5,328,512 personas son dependientes de las industrias Manufactureras, donde el 85.6% fueron remuneradas y el resto son socios, familiares o trabajadores sin pago, así las empresas grandes pagaron un 75.5% de las remuneraciones a los empleados,

Como dato adicional, en el 2018 de los 6,493,020 trabajadores en México el 63.1% eran hombres y el porcentaje de mujeres era el 36.9%, donde en las empresas grandes el 62 % está compuesto por hombres y el 38% está compuesto por mujeres específicamente.

Con lo anterior, en base a la distribución por entidades federativas según las cinco mesorregiones que se definen en el Plan Nacional de Desarrollo, Durango se

encuentra en la Región Noreste, además de los estados de Coahuila de Zaragoza, Chihuahua, Nuevo León y Tamaulipas, donde el personal ocupado en empresas grandes representa el 78%. Así, según el Censo Económico 2019, las principales entidades federativas con mayor número de entidades económicas son México, Oaxaca, Puebla, Michoacán de Ocampo, Jalisco, Guerrero, Ciudad de México, Guanajuato, Veracruz, así como Yucatán.

Según Data México (2022) en el cuarto trimestre del 2021, México registró un PBI (Producto Interno Bruto) de \$4.92B MX mostrando una alza del 3.77% con respecto a un trimestre anterior, confirmando además en el 2021 que los Estados con mayor número de entidades económicas son el Estado de México, Oaxaca y Puebla, y según la población ocupada se concentran en el Estado de México, Jalisco y Nuevo León.

Para conceptualizar a nuestro objeto de estudio más a detalle y no solo por el número de sus trabajadores, es necesario hablar además acerca de la industria maquiladora en México y el mundo, esta palabra es utilizada para describir aquellas industrias que se dedican a cualquier manufactura, ya sea parcial, de ensamble o empaque realizado por una empresa la cual no es el fabricante original. Según Villalpando (2004, p2), el origen se remonta a España, cuando los propietarios de los molinos cobraban a los agricultores locales por procesar el trigo.

En 1965 se crea un programa conocido como “Programa de Industrialización de la Frontera” (PFI), donde México y Estados Unidos, definen a la zona fronteriza como una zona de exportación y creaba bases para que las industrias se colocaran en toda la franja de la frontera de manera legal, a partir de este momento uno de

sus principales fines fue la creación de fuentes de empleo, fortalecer la balanza comercial, poder incrementar la competitividad, capacitación a los empleados así como el inicio de transferencia tecnología al país.

Con lo anterior se da pie a la industria en México, y se debe de resaltar que nuestro país cuenta con una economía muy diversa, los principales fabricantes son empresas automotrices y aeroespaciales, estas industrias son importantes debido a que brindan trabajo a muchas personas y ayudan a nuestro país a ser más competitivos a nivel mundial. México se encuentra consolidado debido a su liderazgo en ambos sectores, donde hemos sido un destino fiel para las inversiones extranjeras fomentando el crecimiento y el desarrollo del mismo.

Según el Gobierno Federal, fuente PROMÉXICO (2014), se considera a México como el octavo productor de vehículos en el mundo, provocando así el empleo a nivel escala, desarrollo de proveedores, innovación tecnológica, así como mano de obra capacitada, preparada y técnica, es considerado país ideal para la inversión productiva a nivel internacional con alta capacidad de generar manufactura avanzada. Todo lo anterior se ha ido desencadenando gracias a la globalización y a la ubicación geográfica privilegiada que se tiene con la colindancia con los Estados Unidos de América.

El desarrollo de la Industria automotriz en México ha sido el resultado de grandes transformaciones donde se incluyen cambios y evoluciones globales y a su vez un alineamiento a las políticas industriales a nivel nacional. Antes de la firma del TLCAN (Tratado de Libre Comercio De América del Norte) el mercado automotriz estaba abierto a las importaciones provenientes de nuestro país, pero es

con la entrada en vigor del mismo el 1 de enero del 2004 cuando este sector comienza con el proceso de transformación, generando tarifas arancelarias a las importaciones reducidas a la mitad.

Data México muestra que, en 2020, las entidades federativas con más ventas internacionales en Vehículos fueron Ciudad de México (US\$45.7MM), Puebla (US\$11.1MM), Guanajuato (US\$6.24MM), Nuevo León (US\$5.58MM) y Aguascalientes (US\$5.11MM). A su vez, en 2020, los principales destinos comerciales de Vehículos fueron Estados Unidos (US\$77.5MM), Alemania (US\$4.56MM), Canadá (US\$4.09MM), China (US\$1.17MM) y Brasil (US\$889M).

El sector automotriz en Durango no solo representa millones de dólares que se han invertido en infraestructura y desarrollo en empresas que se dedican a este giro, sino además ha sido generador de miles de oficios directos que provocan confianza, emprendimiento, así como el desarrollo innovador duranguense.

Yazaki Electrónicos Durango (YED) la cual forma parte del grupo Yazaki Componentes de México S. de R.L. de C.V. del Corporativo Yazaki, ha sido una de las empresas que ha propiciado el crecimiento de la comunidad duranguense, y que actualmente es una de las plantas de manufactura electrónica más grandes en México, además según la información corporativa 2021, Yazaki es uno de los fabricantes de partes automotrices más grandes del mundo, con más de 243 mil empleados trabajando en 142 locaciones en más de 45 más países.

Grupo Yazaki fue fundado en el año de 1941 en Japón, por el visionario Sadami Yazaki bajo el nombre de Yazaki Electric Wire Industrial Co. Ltd. contando con

aproximadamente 70 empleados. En los años de 1943 y 1948 abrieron operaciones las plantas de Washizy y Shimada respectivamente.

En 1951 su crecimiento en Japón aumentó con la apertura de la planta de Numazu y oficinas en Tokio, Osaka, Nagoya, Sendei Y Fukuoka. En el año de 1972 se abrieron las oficinas centrales de Yazaki Norte América misma que se mudó a Canton Michigan en el año de 1982, lugar donde actualmente se ubican.

Al ser una compañía de carácter mundial, las diferentes plantas, oficinas y centros de distribución alrededor del globo se encuentran alineadas a las políticas corporativas de esta compañía japonesa.

Política Corporativa

“Una Corporación en sintonía con el mundo. Una Corporación que necesita la sociedad”

La Corporación Yazaki está estructurada en diferentes unidades de negocios y regiones según la ubicación geográfica de la localidad, por naturaleza YED pertenece a la región de Yazaki Norte América.

Las regiones en las que se divide la corporación son:

- Yazaki Corporación (Japón).
- Yazaki Norte y Centro América.
- Yazaki Sudamérica.
- Yazaki Europa & África.
- Yazaki Asia.

Al ser parte de Yazaki Norte América, Yazaki Componentes de México se rige bajo las políticas corporativas de manera global y las específicas de la región a la que se pertenece.

Yazaki Electronics Durango inició operaciones en febrero del 2008, con lo que este año se cumple el 14avo aniversario. Cuenta con 5 diferentes áreas de manufactura:

- Estampado.
- Inyección de Plásticos.
- Ensamblados de Componentes.
- Manufactura de Bloques de Unión.
- Manufactura de Electrónicos.

La planta está ubicada en la Colonia Cd Industrial de Durango capital, tiene una extensión de aproximadamente 119,000 m² divididos en dos espacios industriales, uno destinado como bodega y Centro de Distribución y el otro a la manufactura, este último teniendo una construcción total de 22,000 m².

Yazaki Componentes de México tiene una plantilla de 1500 empleados, los cuales se dividen como Empleados de Manufactura y Empleados de No Manufactura, entendiéndose a la primera categoría a todo aquel personal que tiene operación inmediata con el proceso productivo como operarios de producción, materialistas, líderes de grupo de manufactura, etc.

Dentro del segundo grupo entran todos los departamentos de soporte a la manufactura como:

- Compras de Materiales Directos
- Compras de Materiales Indirectos
- Aseguramiento de Calidad
- Ingeniería
- Mantenimiento
- Costos
- Servicio Al Cliente
- Planeación de la Producción
- Nuevos Negocios
- Diseño
- Sistemas
- Finanzas
- Recursos Humanos.

Cómo todo negocio alrededor del mundo, Yazaki Componentes de México fue impactado por los efectos derivados de la pandemia causada por el virus COVID-19. Algunos de estos efectos fue el cierre de operaciones en los meses de abril y mayo 2020, seguidos con un arranque parcial de operaciones así como diversos paros técnicos consecuencia reducción de niveles de ventas y rescisión de contratos de una fracción de la plantilla, con el la intención de mantener la operación en marcha y apegados a la conciencia social para evitar la propagación del virus COVID19, como una estrategia para favorecer el distanciamiento social, Yazaki Componentes de México inició la modalidad de trabajo *Home-Office* en aquellos

colaboradores de catalogados como “No Manufactura”, los cuales pueden dar un soporte a la operación de manera remota.

CAPÍTULO IV **METODOLOGÍA**

Tipo de Método

Este trabajo de investigación se considera cuantitativo debido a la caracterización de las variables numéricas, donde el propósito es determinar si existe correlación en la satisfacción laboral de los colaboradores en *Home Office*, donde se plantea establecer referencias numéricas que sustenten y permitan realizar un análisis matemático y estadístico que permita asociar ambas variables. “Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones” Sampieri (2014, p93).

Con lo anterior, lo que se pretende es poder sustentar la influencia de ambas variables con la hipótesis a probar. Además, una de las finalidades que tiene el uso de este método es poder predecir el comportamiento que tienen una variable respecto a otra, es decir, intentar conocer cómo se comportará la satisfacción laboral en valores cuantitativos.

Cuando se menciona el estudio de una correlación, es necesario mencionar que puede ser existir correlación positiva y negativa, así el resultado puede variar dependiendo de la caracterización de cada variable, se considerara positiva cuando en ambos valores se muestre una similitud de crecimiento o descenso, sin embargo, cuando es negativa se hace referencia que cuando los valores de una variable suben, los valores de la segunda variable se comportan de manera inversa.

Tipo de Investigación

El diseño de la investigación es referente al no experimental puesto que no existe ninguna manipulación de variables, es decir que se observará el fenómeno en su contexto natural y sin ningún tipo de intervención, a su vez se caracteriza por ser transversal donde existirá el estudio en un tiempo único y se espera analizar su incidencia al momento. “Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede”, Sampieri (2014, p154), por lo que esta investigación recolecta los datos una sola ocasión.

Objetivos de Investigación

Este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la correlación que existe entre la satisfacción laboral y el *Home Office* en los colaboradores de Yazaki Componentes de México.

Del objetivo anterior, se desprende la siguientes Hipótesis de trabajo:

H₁: Existe correlación en la satisfacción laboral y en el *Home Office* de los colaboradores de Yazaki Componentes de México.

Para enriquecer el estudio, se agregan dos hipótesis alternativas:

H₂: La satisfacción con la supervisión es la dimensión es la que en el *Home Office* que se presenta con mayor frecuencia.

H₃. La satisfacción intrínseca es la dimensión de la satisfacción laboral más preponderante.

Operalización de variables

Dando sustento al efecto de esta investigación es necesario dar definición a las variables investigadas, determinar cómo se observarán y como se medirá cada dimensión de las mismas, por lo anterior en la siguiente tabla se presenta la operalización de variables mediante instrumentos de medición seleccionados minuciosamente.

La satisfacción laboral ha sido estudiada durante los años, las organizaciones cada vez deben ser capaces de poder fomentar un ambiente de trabajo que permitan a los colaboradores sentirse cómodos y productivos en sus tareas y responsabilidades diarias, incluso ya se debe estar buscando el cubrir necesidades psicológicas y sociales en las actividades. Por lo anterior, para Mañas et al. (2007), “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que aparece afectar al compromiso, a su vez, ésta se encuentra estrechamente vinculada con otras variables psicológicas” (p396). Incluso se comenta que la satisfacción laboral es un predictor del rendimiento y productividad en las organizaciones, es por lo anterior que consideran los aspectos de Meliá y Peiró en 1998.

Para la variable de *Home Office* se hace referencia a las cuatro principales dimensiones antes ya mencionadas por Boell, Cecez- Kecmanovic y Campbell en el 2014, a continuación, en la siguientes tabla 6 se presenta la operacionalización de esta variable y en la tabla 7 la operacionalización del Home Office.

Tabla 6. Operalización de la variable Satisfacción Laboral.

Definición de la Variable	Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”, Locke (1976, pág. 1300).			
Satisfacción Laboral	Dimensiones	Definiciones	Indicadores	Preguntas
1	Satisfacción con la supervisión.	La forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Proximidad y frecuencia de supervisión. - Apoyo recibido. - Relaciones con superiores. - Igualdad y justicia en el trato. 	13-14-15-16-17-18
2	Satisfacción con el ambiente.	Relativos al entorno físico y espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, temperatura, ventilación y la iluminación.	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno físico. -Limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo. -Temperatura, ventilación e iluminación. 	6-7-8-9-10
3	Prestaciones percibidas.	Grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación del salario, oportunidades de promoción y formación.	<ul style="list-style-type: none"> - Salario recibido. -Oportunidades de promoción y formación. 	4-11-12-22-23
4	Satisfacción intrínseca.	Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, aquellas oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello en lo que destaca.	<ul style="list-style-type: none"> - Sensación de sentirse cómodos con las tareas a realizar. 	1-2-3-19
5	Satisfacción con la participación.	Satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección de la propia tarea.	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en la toma de decisiones. 	5-20-21

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 7. Operalización de la Variable Home Office.

Definición de la Variable	"Es el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador" (OIT, 2020)			
<i>Home Office</i>	Dimensiones	Definiciones	Indicadores	Preguntas
1	Dimensión de Productividad	Más autonomía sobre cómo estructuran su trabajo, pueden alinear mejor su trabajo con ciclos de productividad individuales.	-Compromiso. - Comunicación. -Desempeño -Conocimiento	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.
2	Dimensión Tecnológica	El teletrabajo requiere infraestructura y habilidades tecnológicas específicas. Soporte técnico y aspectos de seguridad.	-Equipos Informáticos. - Internet. -Herramientas de comunicación. - Herramientas de videoconferencias.	12,13,14,15,16,18,17,18,19,20
3	Dimensión Organizacional	Proporciona a las organizaciones un medio para demostrar su compromiso con el personal y su bienestar.	-Planificación. -Coordinación. - Organización.	21,22,23
4	Dimensión de Gestión.	Establecimiento de objetivos y no en la supervisión directa.	-Monitoreo. - Evaluación -Participantes. -Tiempo -Satisfacción. -Asistencia.	24,25,26,27,28,29

Fuente: Elaboración Propia basado en Barreto Cruz (2021).

Instrumento de medición

Para efectos de esta investigación y en la búsqueda de la manera correcta y aceptada para el análisis de la información es necesario determinar el instrumento de medición utilizado. Los instrumentos de medición deben representar verdaderamente las variables de la investigación, y los requisitos que se deben cumplir son la confiabilidad, la validez y la objetividad.

La recolección de los datos se hará por parte de una fuente de información primaria, donde es necesario conceptualizar que las fuentes primarias son aquellas en la que los datos o información son adquiridos directamente de la población o muestra.

El método de recolección de datos primarios se realizará mediante encuestas o cuestionarios, donde según la definición de García Ferrando es “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas”, (1992, p56), dando soporte a esto un cuestionario es “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”, Hernández, Fernández y Baptista (2018, p135).

Se pretende la realización de un cuestionario diseñado específicamente para preguntar directamente a la persona su grado de satisfacción en su trabajo, así como su percepción hacia el *home office*.

El instrumento utilizado para la medición de la satisfacción laboral como ya se menciono anteriormente, es el instrumento creado por Meliá y Peiró en 1998, llamado “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23”. Donde este instrumento cuenta con 23 ítems, los cuales se miden en base a una escala Likert, sin embargo, el cuestionario tiene una escala desde el 1 al 7, que oscila desde Insatisfecho hasta Satisfecho, donde para objeto de esta investigación se adecuará una escala del 1 al 5, donde 1 es “Muy insatisfecho”, 3 es “Indiferente” mientras que el 5 es “Muy satisfecho”. El cuestionario esta integrado por cinco dimensiones de análisis generales las cuales son:

1. Satisfacción con la supervisión (6 ítems)
2. Satisfacción con el ambiente (5 ítems)
3. Prestaciones percibidas (5 ítems)
4. Satisfacción intrínseca de trabajo (4 ítems)
5. Satisfacción con la participación (3 ítems)

Además, el cuestionario cuenta con una sección al final donde se solicitan características sociodemográficas, así como datos adicionales como lo es la antigüedad laboral y escolaridad de los participantes.

Para la medición de la variable de *Home Office* se utilizará como referencia la investigación por Boell at el. (2014, p3) y la aplicación de Barreto Cruz (2021) donde se utilizan únicamente cuatro dimensiones, las cuales son: dimensión tecnológica, dimensión organizacional, dimensión de gestión y de productividad. El cuestionario cuenta con 29 preguntas, y su medición se realiza mediante escala Likert de 1 a 5 puntos, donde 1 es “nunca” y 5 es “siempre”. Donde los intervalos de escala de

medición se encuentran de 0 a 48 “Deficiente”, de 49 a 97 “Regular” y de 98 a 145 “Eficiente”.

Universo muestral y poblacional

“Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra”. Sampieri (2014, p170). Debido al párrafo anterior, es necesario delimitar correctamente el subgrupo de la población a estudiar, debido a que delimitará el sentido de la investigación, establecerá resultados y proporcionará parámetros.

Se necesita tomar en cuenta las unidades de muestreo para poder descartar algún posible error al momento de realizar la prueba estadística, es decir, que el universo muestral cumpla con las características que se determinan desde un inicio de la investigación.

Unidad de análisis: Son todos aquellos colaboradores Yazaki Componentes de México con actividades *Home Office*.

Población: Referente al objeto de estudio, la organización cuenta con 1500 empleados en su planta de manufactura, los cuales se integran desde operativos, administrativos y gerencia.

Muestra: En la organización únicamente 72 empleados trabajan en la modalidad *Home Office* debido a sus actividades y responsabilidades, por lo anterior se tomó la decisión de realizar un censo al total de la población que trabaja bajo esta modalidad.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

En todo instrumento de medición las características más deseables son la validez y la confiabilidad, la confiabilidad se refiere a la consistencia que se tiene en una unidad de medida, un ejemplo de definición conceptual es representar la posibilidad que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas, así, según a lo que comenta González (2008), con lo anterior la validez y la confiabilidad son dos requisitos que se deben cumplir para hablar de un instrumento idóneo.

La validez es el grado en el que el instrumento medirá la variable que se pretende estudiar, donde la medición de este requisito se complica en base a la variable que se pretenda validar. La confiabilidad se define como “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” Sampieri et al., (2014, p197).

Con lo anterior, la medición del instrumento puede mostrar errores y/o diferencias entre los resultados y las observaciones, los cuales varían dependiendo de la unidad de análisis, por lo que el método para el análisis de los datos es importante determinarlo correctamente.

Para efecto de esta investigación se realizaron los cálculos a través de un programa de software estadístico informático IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Esta herramienta es la comúnmente utilizada para distintas funciones estadísticas descriptivas como lo son: desviaciones estándar, errores estándar y rango, pruebas de significancia, correlación, análisis factorial, modelos

de regresión lineal, tendencias, entre algunas otras más. Este paquete estadístico es uno de los más utilizados dentro de las distintas áreas, como lo es la salud, la psicología y la administración de manera global.

Así en este software se ingresaron los resultados de las 72 personas encuestadas para ambos cuestionarios, satisfacción laboral y *home office*, donde se analizó dimensión por dimensión de ambas variables y se calculó media aritmética por facilidad del estudio y su interpretación.

Así para iniciar con los cálculos estadísticos es necesario determinar la normalidad de la población sujeta al estudio. “Entre las pruebas para determinar si los datos de la muestra provienen de una población no normal, se destacan Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov” Tapia et al. (2021, p83). Si en el estudio no se cumple el supuesto de la normalidad en los datos, afecta directamente a la hipótesis y a los modelos de regresión lineal utilizados posteriormente.

La distribución normal es la distribución que forma una campana, mejor conocida como campana de Gauss, donde las desviaciones estándar respecto a la media establecen valores de referencia, los cuales ayudan a estimar porcentaje de observaciones de los datos, esta campana muestra un pico al centro de la distribución donde muestra las medidas de tendencia central como lo es la media aritmética la mediana y la moda, esto conlleva que si los datos se consideran normales la distribución de la probabilidad es simétrica alrededor de la media, donde la curva desciende suavemente en ambas direcciones.

Para poder determinar el contraste de la normalidad de los datos, y en base a las distintas pruebas que existen, la prueba de normalidad y la gráfica son las mejores herramientas para evaluarla, “muchos procedimientos estadísticos requieren o funcionan mejor, cuando el supuesto de normalidad se cumple, lo que influye directamente sobre las inferencias y estimaciones de los resultados obtenidos” Correo et al. (2015, p16).

El análisis de la normalidad de la población se puede determinar mediante la gráfica de probabilidad normal, donde los datos se ordenan mostrando la manera en que se distribuyen, esto quiere decir que, si los datos se distribuyen de manera lineal, significa que los valores son normales.

A continuación, se muestran los resultados de la prueba estadística para ambas variables.

Tabla 8. Resultados de Prueba de Normalidad.

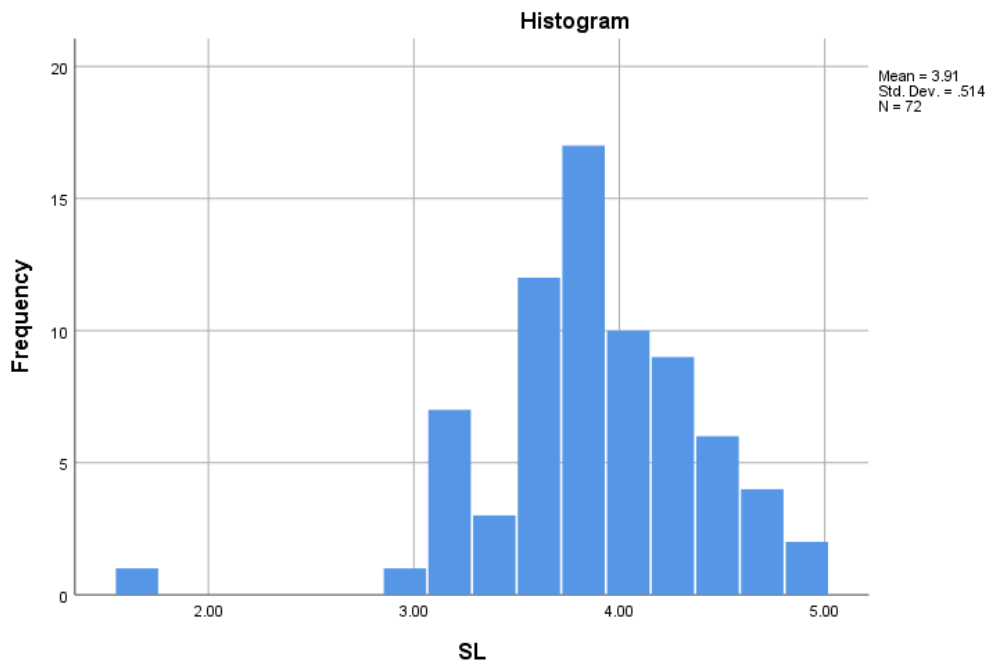
Test de Normalidad						
	<i>Kolmogórov-Smirnov</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
SL	.116	72	.018	.937	72	.001
HO	.084	72	.200*	.977	72	.219
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

Fuente: Elaboración propia en base a cálculos por SPSS.

De acuerdo con la prueba de Kolmogorovo-Smirnov el cálculo anterior realizado por el SPSS, para la variable de Satisfacción Laboral no muestra un comportamiento normal, por su parte la variable home office si muestra normalidad, en este sentido y basándose también en que el número de la muestra corresponde a 72 personas, se utilizará la prueba paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Person. La estadística paramétrica es una rama de la estadística inferencial que comprende aquellos procedimientos de decisión basados en distribuciones conocidas.

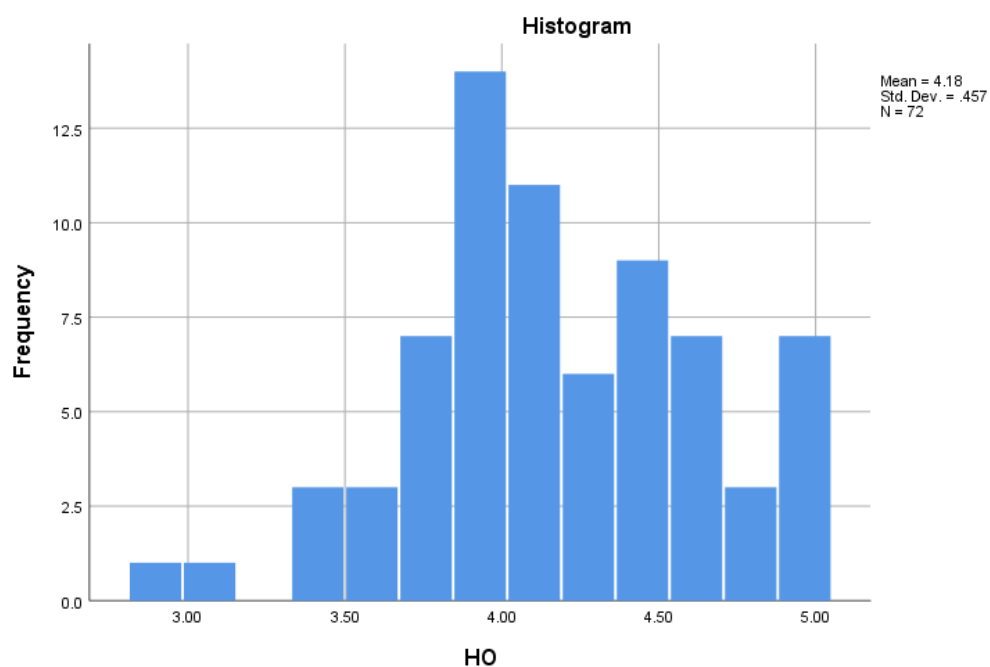
A continuación, se muestra cómo se distribuyen los datos mediante un histograma de tal manera que se pueda observar mejor su comportamiento para cada variable.

Figura 1 Histograma Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2 Histograma de Home Office



Fuente: Elaboración propia.

Además de la normalidad, se debe tener en cuenta la confiabilidad, la cual debe tener en consideración un índice de confianza debido a las desviaciones que existan entre los datos reales y los calculados, donde se confirmará la relación de las variables de la investigación.

Así, la confiabilidad de una medición de cualquier instrumento, la homogeneidad o consistencia interna hace referencia al coeficiente Alpha (α), donde es un método propuesto por Lee J Cronbach (1926-2001) alrededor del año 1951, con este método, investigadores han sido capaces de evaluar la confiabilidad o consistencia de un instrumento con una escala Likert. Para poder determinar este coeficiente se tiene que realizar un cálculo para la correlación de cada reactivo con cada uno de los otros.

Este coeficiente Alfa de Cronbach radica entre valores de 0 y 1, cuanto más próximo se esté el resultado a 1 son más consistentes los ítems entre sí, sin embargo, se considera que los valores superiores a 0.7 o 0.8 son suficientes como para asegurar y garantizar que el instrumento de medición es fiable, “el valor mínimo aceptable para este coeficiente es 0.7” según Bojórquez et al. (2013, p4), por lo que por debajo de este valor la consistencia de los datos se puede considerar baja, incluso cuando este valor arroja un valor negativo hace indicar un calculo erróneo o inconsistencias en la escala.

Existen dos métodos para calcular este coeficiente, a partir de las varianzas de los datos, así como a partir de las correlaciones de los ítems o factores, sin embargo, para efecto de esta investigación realizaremos el cálculo a través de un programa SPSS utilizado anteriormente.

Se calculó el Alfa de Cronbach para ambas variables, satisfacción laboral y *el home office*, por lo que los resultados se muestran a continuación de cada variable.

Tabla 9. Resultados de Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral.

Estadísticas de confiabilidad	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Ítems</i>
.914	25

Fuente: Elaboración propia en base a cálculos por SPSS.

Tabla 10. Resultados de Alfa de Cronbach *Home Office*.

<i>Estadísticas de confiabilidad</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.922	29

Fuente: Elaboración propia en base a cálculos por SPSS.

Con los resultados anteriores, considerando los valores aceptados descritos anteriormente, que los valores calculados se encuentran arriba del 0.9 por lo que muestra la consistencia de cada instrumento y su validez estadísticamente hablando.

Por consiguiente, es necesario realizar el análisis de la varianza, mejor conocido como ANOVA, el cual es de ayuda para contrastar si las medias de las variables de estudio coinciden, su funcionamiento es hacer una comparación entre las medias de la variable independiente y asociarlas a los distintos valores que puede tomar el valor x , en este caso la variable dependiente. Este factor también es de ayuda para comprobar la hipótesis de manera general, puesto que esta comprobación es probabilística, esto quiere decir que se puede aceptar una conclusión con un determinado porcentaje de error, esta restricción no debe de ser mayor a .05, donde esta probabilidad de error es conocido por el nivel de significancia.

Después de llevar a cabo el análisis de la varianza de los datos a estudiar mediante el SPSS, el visor de resultados muestra la siguiente tabla para cada una de las variables.

Tabla 11. Resultados de ANOVA de un factor SL.

		ANOVA SATISFACCIÓN LABORAL				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SLSup	Between Groups	33.957	60	0.566	2.968	0.026
	Within Groups	2.097	11	0.191		
	Total	36.054	71			
SLAmb	Between Groups	35.524	60	0.592	7.236	0.001
	Within Groups	0.900	11	0.082		
	Total	36.424	71			
SLPres	Between Groups	21.051	60	0.351	2.718	0.036
	Within Groups	1.420	11	0.129		
	Total	22.471	71			
SLInt	Between Groups	23.398	60	0.390	4.160	0.007
	Within Groups	1.031	11	0.094		
	Total	24.430	71			
SLPart	Between Groups	24.611	60	0.410	4.777	0.004
	Within Groups	0.944	11	0.086		
	Total	25.556	71			

Fuente: Elaboración propia en base a cálculos por SPSS.

Tabla 11. Resultados de ANOVA de un factor HO.

		ANOVA HOME OFFICE				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
HOPro	Between Groups	24.095	55	0.438	5.897	0.000
	Within Groups	1.189	16	0.074		
	Total	25.284	71			
HOTec	Between Groups	11.712	55	0.213	1.836	0.040
	Within Groups	1.856	16	0.116		
	Total	13.568	71			
HOOrg	Between Groups	24.838	55	0.452	7.804	0.000
	Within Groups	0.926	16	0.058		
	Total	25.764	71			
HOGest	Between Groups	30.060	55	0.547	9.214	0.000
	Within Groups	0.949	16	0.059		
	Total	31.009	71			

Fuente: Elaboración propia en base a cálculos por SPSS.

La información auténticamente relevante para poder aceptar o rechazar nuestra hipótesis estadística se encuentra en las dos últimas columnas. Para la satisfacción laboral y el *home office* el valor del estadístico (F) está indicado en la penúltima columna, pues es el que se calcula en el análisis de la varianza, mientras que en la última columna se encuentra asociado los niveles de significancia. Como la probabilidad es menor a .05, cercano a 0, se afirma que las diferencias en las medias son significativas o fiables. Donde una manera más específica para interpretar este resultado consiste en afirmar que la satisfacción laboral tiene un efecto estadísticamente comprobable por parte del *home office*.

Una vez que calculamos el factor ANOVA, se procede a realizar el análisis de las frecuencias obtenidas del análisis de datos, las cuales se pudieron realizar mediante el estudio específico de cada dimensión para cada variable, donde se puede observar las dimensiones más preponderantes y dar respuesta a lo que es nuestra H₁ y H₂ planteadas anteriormente.

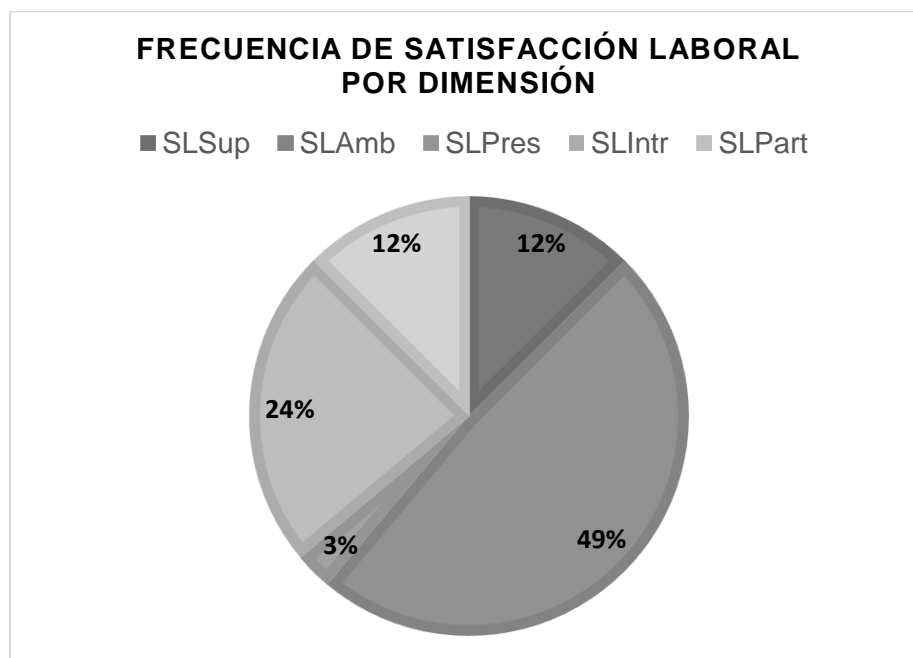
Para lo que es la variable de satisfacción laboral y tomando como referencia nuestro marco teórico, se puede observar que la dimensión ambiental es la que más se encuentra presente, con un 49% de presencia.

Tabla 12. Tabla de frecuencias Satisfacción laboral.

Dimensiones	f	\bar{x}	Porcentaje
SL Supervisión	9	3.83	13%
SL Ambiental	35	4.23	49%
SL Prestaciones	2	3.69	3%
SL Intrínseca	17	3.91	24%
SL Participación	9	3.89	13%
Total	72	3.91	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3 Frecuencias Satisfacción Laboral por dimensión.



Fuente: Elaboración propia.

Con un 24% se encuentra la dimensión intrínseca donde con un promedio de 3.91, los colaboradores se encuentran cómodos con las tareas y responsabilidades que les toma realizar, mientras que un 12% se encuentra entre la satisfacción con la supervisión y con la participación.

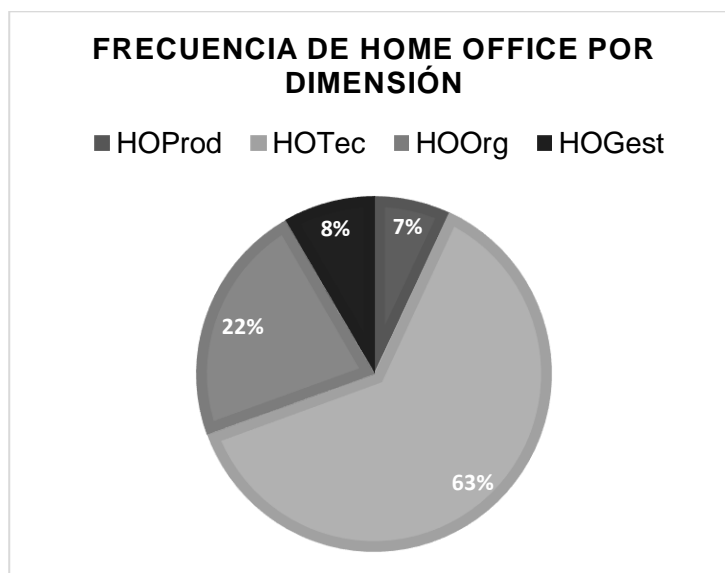
Para lo que corresponde a la variable de *home office*, según los encuestados, el 63% se inclinan por lo que es la dimensión tecnológica, seguido por la dimensión organizacional.

Tabla 13. Tabla de frecuencias Home Office.

Dimensiones	F	\bar{x}	Porcentaje
HO Productividad	5	4.05	7%
HO Tecnológica	45	4.47	63%
HO Organizacional	16	4.18	22%
HO Gestión	6	3.98	8%
Total	72	4.17	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4 Frecuencias Home Office por dimensión.



Fuente: Elaboración propia.

Según a lo que se obtuvo de información por parte de los encuestados referente al Home Office, el 63% se encuentra de acuerdo con la necesidad de habilidades tecnológicas específicas y de acuerdo con la infraestructura, mientras que solo un 7% se encuentra de acuerdo de su autonomía sobre su trabajo.

Análisis de datos propuesto

Como ya se mencionó anteriormente, el análisis para de esta presente investigación es de carácter cuantitativo. Por lo anterior, para realizar nuestro objetivo general, se realiza un estudio de análisis de correlación lineal, donde se pretende analizar la fuerza y la dirección que tienen las dos variables de estudio.

El coeficiente de correlación que nos sustentará el resultado de la fuerza de la correlación es R, el cual tiene su definición como “El coeficiente de correlación r de Pearson mide el grado de asociación lineal entre dos variables” Dagnino (2014, p 150), el cual oscila entre valores entre -1 y + 1, donde se considera que a partir del

.7 la relación es alta, por lo que un posible pronóstico puede realizarse en base a los datos obtenidos, y si este valor es 0 se da como conclusión que no existe correlación lineal, sin embargo, puede existir de otro tipo, mientras los valores se encuentren arriba del .2 ya se considera una correlación baja pero significativa.

A continuación, se describen la interpretación puntual de la magnitud del coeficiente de correlación de Pearson, según sugerencias de Cohen, citado por Lalinde et al. (2018, p 594).

Tabla 13. Rango de valores de R.

Rango de valores de R	Interpretación
.00 < .10	Correlación nula
.10 < .30	Correlación débil
.30 < .50	Correlación moderada
.50 < 1.0	Correlación fuerte.

Fuente: Elaboración propia basado en Lalinde et al. (2018, p 594).

Es necesario mencionar que entre más el coeficiente se acerque a 1 la correlación será positiva, y a -1 será negativa, esta información se puede verificar mediante un diagrama de dispersión donde uno de los principales usos es predecir o estimar posibles valores de y. A continuación, se muestra la tabla de correlación de ambas variables.

Tabla 13. Correlación directa.

		Correlación	
		SL Max	HO Max
SL Max	Pearson Correlación	1	.320**
	Sig. (2-tailed)		.006
	N	72	72

HO Max	Pearson Correlación	.320**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	
	N	72	72

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Correlación Satisfacción L/Home Office valores.

<i>Variable Ind</i>	Home Office			
<i>Variable Dep</i>	R	r2	B	sig
Satisfacción Laboral	0.32	0.103	0.32	0.006

Fuente: Elaboración propia.

Para la interpretación de este resultado de r (.320) se debe tener en cuenta que oscila entre los valores -1 y 1, donde 1 indica la existencia de la relación lineal positiva, por lo que la relación entre ambas variables se encuentra en línea positiva respecto al eje de las x.

La significancia es de .006, la cual es aceptable debido a que todos los modelos buscan que se encuentre entre el valor más cercano a 0, por lo que estadísticamente si existe una correlación significativa, que los valores de r se encuentra entre el .20 y .40 quiere decir que es una correlación baja, sin embargo, existe, es un 32%. Esto quiere decir que ambas variables se encuentran ejerciendo fuerza en ambas direcciones.

A su vez, según la información con mejor asociación es la que se encuentra la satisfacción laboral en general, con el Home Office en la dimensión de productividad, debido a los grados de significancia aceptados en el modelo como

se pueden observar a continuación. Pues los valores se encuentran muy cercanos al .000, con excepción de la dimensión de satisfacción en el ambiente.

Tabla 15 Correlación Satisfacción L/Home Office Dimensión Productividad.

Correlación SL-HO

		HO Productividad
SL Supervisión	Pearson Correlation	.443**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	72
SL Ambiental	Pearson Correlation	0.122
	Sig. (2-tailed)	0.306
	N	72
SL Prestaciones	Pearson Correlation	0.232
	Sig. (2-tailed)	0.050
	N	72
SL Intrínseca	Pearson Correlation	.428**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	72
SL Participación	Pearson Correlation	.323**
	Sig. (2-tailed)	0.006
	N	72

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO VI **CONCLUSIONES**

El lograr la satisfacción laboral en los colaboradores en cualquier empresa ha generado cambios y necesidades de adaptación estructurales en las organizaciones, pues la búsqueda de la conciliación entre el equilibrio profesional con la vida personal ha permitido una serie de ajustes en los métodos de trabajo que permiten dicha sinergia, sin embargo, no todas las organizaciones ni todos los empleados han logrado empatar al 100%. Existen factores los cuales influyen en gran medida para que se pueda obtener los resultados esperados y los cuales se deben estudiar específicamente.

En base a la presente investigación referente a la satisfacción laboral y su correlación con el *Home Office*, la hipótesis se ha podido confirmar según a los resultados obtenidos, pues se logró confirmar que existe una correlación, la cual se encuentra entre los valores como baja o débil, pero finalmente significativa en manera bilateral entre la satisfacción laboral y la implementación del *Home Office*, siendo estadísticamente comprobable su fuerza, tomando en cuenta que el *Home Office* es una variable que se pudiera considerar como subjetiva. Además, se agrega que la satisfacción con la supervisión no es la que en el *Home Office* se presenta con mayor frecuencia, mientras que la satisfacción intrínseca tampoco es la dimensión de la satisfacción laboral más preponderante.

En términos de proporción y basados en los resultados del coeficiente r_2 , el cual determina la influencia que tiene la variable del *Home Office* sobre la satisfacción laboral, existe una influencia aproximada del 10.3%, lo que se traduce a que el resto del porcentaje esta inclinado por otros aspectos los cuales la

organización debe tener en cuenta para mantener a sus colaboradores satisfechos y altamente comprometidos con sus responsabilidades y actividades.

Si bien esto se puede contemplar como que esta modalidad se implementó en una época donde el ambiente organizacional se encontraba con gran incertidumbre debido a la necesidad de adoptar trabajo remoto para continuar con las operaciones, y que el COVID-19 estaba tomando más fuerza y provocaba pánico, la gente no se encontraba preparada para sufrir este tipo de cambios de la noche a la mañana, pues la desinformación y la falta de los recursos tecnológicos así como de capacitación se encontraban como un área de oportunidad considerable.

Ahora, intentamos determinar que el continuar con esta modalidad impactará directamente con la satisfacción laboral, se pudiese considerar, sin embargo y en base a la información recabada en cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral, los colaboradores se encuentran cómodos en la oficina, pues según la dimensión con el ambiente, el entorno físico y los espacios de trabajo en Yazaki Componentes cumplen con la limpieza, higiene, temperatura, ventilación e iluminación necesarios teniendo un promedio 4.23 vs 5 puntos, el cual se considera como muy satisfactorio, esto se traduce que al 43% de los encuestados le parece adecuado su entorno físico. De lo contrario, la dimensión de prestaciones percibidas es la que cuenta con una necesidad importante para su revisión y valoración pues solo 3 % de los encuestados se encuentran satisfechos con un promedio de 3.89 puntos, si podemos considerar que el *Home Office* es una modalidad la cual puede ser de gran ayuda para la satisfacción laboral en las organizaciones, no todo

depende o recae en esta, pues deben existen otros factores más preponderantes para que los colaboradores se encuentren satisfechos y altamente comprometidos con la organización.

Para lo que es el estudio del *Home Office*, se encontró que la dimensión más preponderante es la dimensión tecnológica con un 63% de aceptación, pues en este momento ya se cuenta con infraestructura y habilidades tecnológicas aceptables, pues además requiere consideración de soporte técnico y aspectos necesarios para acceder a información fuera de la empresa. La segunda dimensión más preponderante es la organizacional, pues se trata de mejorar el proceso del acceso a la información, reducción de costos en cuanto a activos tecnológicos y se aumente el compromiso individual como organizacional.

Es interesante analizar ambas variables por separado y estudiándose particularmente una por una, su comportamiento, no muestra datos concordantes, sin embargo al momento que se realiza la correlación se unen en sentidos contundentes, si revisamos directamente el nivel de significancia de la satisfacción laboral en general, con el *Home Office*, se obtiene que la correlación entre ambas variables más aceptable se asocia con la dimensión de productividad, estos resultados revelan que los desplazamientos ahorrados o la autonomía del trabajo están relacionados con la satisfacción laboral, esto pudiese tomarse como al estar en un entorno de organización maquiladora, la supervisión es un aspecto necesario para el logro de los objetivos por lo que, al no estar físicamente en el lugar de trabajo y bajo una supervisión del jefe precisa, los colaboradores crean sus propios ciclos de productividad individuales, fomentando el compromiso, autoliderazgo y

responsabilidad, eso a su vez ayuda a potencializar las habilidades tecnológicas de los trabajadores, influyendo directamente en su satisfacción laboral, sin embargo se descarta únicamente la dimensión en el ambiente de la satisfacción laboral pues como ya se mencionó anteriormente, los colaboradores están en el promedio aceptable en su entorno físico, pero afecta directamente en las otras dimensiones como lo son en la intrínseca, de supervisión, de participación, así como de prestaciones.

Por lo anterior, se ha concluido que el *Home Office* tiene un efecto débil, pero significativo en la satisfacción laboral en Yazaki Componentes de México, siempre y cuando la organización proporcione los recursos necesarios para trabajar vía remotamente, y las condiciones de las tareas sean acorde a mantener un equilibrio en la salud mental de los colaboradores. Aquí, un factor importante el cual hay que considerar, es el poder desarrollar la automotivación, el autoliderazgo y la disciplina en los colaboradores, para continuar creando un ambiente de satisfacción y de bienestar en sus actividades, facilitando así la realización del mismo, adaptándose a una nueva realidad que vivimos en el entorno globalizado de hoy en día, que si se sigue mejorando y optimizando, este porcentaje mostrado pueda incrementarse con el paso del tiempo en base a un proceso de transformación organizacional.

Finalmente, esta investigación lo que busca es generar más conocimiento sobre el fenómeno actual están viviendo las organizaciones de la necesidad del trabajo remoto y su impacto en la satisfacción y aceptación por parte de los colaboradores, por lo que enfatiza en el estudio de la gestión de las organizaciones,

liderazgo y estrategias para mantener al personal motivado y satisfecho conforme se generan nuevos métodos de trabajo.

Los beneficios que conllevan esta investigación serán objeto para la revisión de los planes de desarrollo organizacional que sean favorables para toda la empresa, pero agregando al análisis de una nueva variable como lo es la preservación salud física y mental de los colaboradores.

El que podamos describir cuales son las consecuencias de esta modalidad en los colaboradores da pie a que se pueda establecer la correcta manera de acción que conllevan los constantes cambios hoy en día, se abran futuras líneas de investigación y se mantenga el objetivo de contribuir con preservar a los colaboradores como el activo más importante en cualquier organización.

Referencias

- A., L. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Rand McNally.
- Alvarado Ferruzo, D. (2020). *Percepción del Home Office durante la pandemia del COVID-19*. [Archivo PDF]
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653885>
- Arce, C., & Real, E. (2001). *Introducción al análisis estadístico con SPSS para Windows*. PPU.
- Barreto Cruz, E. F. (2021). *Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional sede Piura 2021*. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo].
- Boell, S., Cecez-Kecmanovic, D., & Campbell, J. (Junio de 2014). *Telework and the Nature of Work: An Assessment of Different Aspects of Work and the Role of Technology*. Australia.
- Burón, C. G. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Consejo Económico y Social.
- Bloom Nicholas. (2020) *How Working from home works out*. Stanford, 1-8
- Brooks, S. K., Webster, R. K., Smith, L. E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. J. (2020). *El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirla: revisión rápida de las pruebas*. Lancet, 395, 912-920.

- Castel, A. F. (s.f.). (2008) *La Satisfacción Laboral y sus determinantes en las cooperativas*. [Archivo PDF]
- Chávez, J. D. (2020). *Entendiendo el teletrabajo*. Venezuela. [Archivo PDF]
- Charris, A. V. M., Muñoz, E. C., & de Cuba, J. R. (2018). *Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección*. *Revista Venezolana de gerencia*, 23(82), 392-406.
- Chiang, M., Salazar, M., & Nuñez, A. (2007). *Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*, 3490-3507.
- Corporación, Y. (2021). *Yazaki Background*. Durango, Durango.
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y Diseño Organizacional. Décima Edición*. Cd. de México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Dagnino, J. (2014). *Coeficiente de correlación lineal de Pearson*. *Chil Anest*, 43(1), 150-153.
- Data México. (2022). *Estadísticas*. Obtenido de <https://datamexico.org/>
- García, O. R. (2020). *Home Office en la nueva normalidad: Retos y futuro del Home Office*. *Revista Latinoamericana de Investigación Social*, 3(3), 94-99.

García Palomino, M. (2013). *Guía de aplicación de la Norma OHSAS 18001: 2007*

para el teletrabajo en las organizaciones. [Archivo PDF]

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/10419>

Guzmán, C. P. (2018). *Home Office como estrategia para la motivación y eficiencia*

organizacional. Palermo Business Review, (18), 337-351.

Hernández Salazar, L. V. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de*

satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de

Salud (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).

Metodología de la investigación (6a. ed. --). México D.F.: McGraw-Hill.

INEGI. (2019). *Censo Económico 2019.* <https://www.inegi.org.mx/>

J.L, M., & J.M, P. (s.f.). (1998) *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.*

[Archivo PDF]

https://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF

Lalinde, J. D. H., Castro, F. E., Rodríguez, J. E., Rangel, J. G. C., Sierra, C. A. T.,

Torrado, M. K. A., ... & Pirela, V. J. B. (2018). *Sobre el uso adecuado del*

coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y

suposiciones. Archivos venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 37(5), 587- 595.

Marcó, F., Aníbal Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]*. *Psicologemas, 5, 59-74.*

Molina, J. B., Aranda, L. L., Flores, M. H., & López, E. J. (2013). *Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab MISP*. In 11th LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013) August (pp. 14-16).

Moreno, M. J. (2014). *El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas*. *Cuadernos de Gestión de Información, 4, 172-187*

Muchinsky, P. M. (1977). *Organizational communication: Relationships to*

- organizational climate and job satisfaction*. *Academy of Management journal*, 20(4), 592-607.
- Pecino-Medina, V., Mañas-Rodríguez, M. A., Díaz, P. A., López-Puga, J., & Llopis Marín, J. (2015). *Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario*. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 31(2), 658-666
- Pinto, J. F. (2022). *El Legado de Frederick Irving Herzberg*. *Revista universidad EAFIT*, 38(128), 78-86.
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., & Tejera, E. (2020). *Teletrabajo en tiempos de COVID-19*. *Revista Interamericana de Psicología*, 29.
- Ríos, A. R., & Peña, A. M. P. (2020). *Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica*. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 191-208.
- Robles-Fernández Correo, Adán, & García-Cueto Correo, Eduardo, & Pedrosa Correo, Ignacio, & Juarros-Basterretxea Correo, Joel, & Basteiro Correo, Julia (2015). *Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar?* [Archivo PDF]
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64739086029>
- Rodríguez, K. C. (2002). *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección*

en la enseñanza. Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado. [Archivo PDF] <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Salazar, L. V. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para los teletrabajadores en Colombia*. Caso entidad de Salud (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia,

Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz González, M., & Sánchez

Sellero, F. J. (2014). *Características organizaciones de la satisfacción laboral en España*. Brasil: Revista de Administración de Empresas.

Shary, S. (2021). *El teletrabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sihuas, Ancash 2021*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo]

Solís-Magaña, Mapén-Franco, F., & Méndez-Magaña, W. (2021). *Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6(11), 4-21.

ANEXOS

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho		Indiferente	Satisfecho	
1	2	3	4	5
Muy	Bastante		Bastante	Muy

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce. En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son

características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, “3 Indiferente”. Tal caso podría darse, por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno. En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las cinco alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	1	2	3	4	5
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	1	2	3	4	5
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.</i>	1	2	3	4	5
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	1	2	3	4	5
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	1	2	3	4	5
6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	1	2	3	4	5
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	1	2	3	4	5
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	1	2	3	4	5
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	1	2	3	4	5
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	1	2	3	4	5
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	1	2	3	4	5
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	1	2	3	4	5
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	1	2	3	4	5
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	1	2	3	4	5
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	1	2	3	4	5
16	<i>La forma en que sus superiores juzgan su tarea.</i>	1	2	3	4	5
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	1	2	3	4	5
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	1	2	3	4	5
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	1	2	3	4	5
20	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a su departamento o sección.</i>	1	2	3	4	5
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	1	2	3	4	5
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	1	2	3	4	5

23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

Datos descriptivos

A.- ¿Cuál es su ocupación? (Escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo).

En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo.

B.- Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.)

83.- Sexo: 1. Varón. 2. Mujer

84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____

85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar:

1) Ninguno

2) Sabe leer y escribir

3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)

4) Formación Profesional Primer Grado

5) Formación Profesional Segundo Grado

6) Bachiller (ES, BUP, COU)

7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).

8) Licenciados, maestros, doctores.

86.- Situación laboral:

- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
- 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
- 3) Contrato de seis meses o menos.
- 4) Contrato hasta un año.
- 5) Contrato hasta dos años
- 6) Contrato hasta tres años
- 7) Contrato hasta cinco años.
- 8) Fijos.

87. ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:

- 1) Jornada partida fija.
- 2) Jornada intensiva fija.
- 3) Horario flexible y/o irregular.
- 4) Jornada parcial
- 5) Turnos fijos.
- 6) Turnos rotativos

88. ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo? _____

89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1) Empleado o trabajador
- 2) Supervisor o capataz
- 3) Mando intermedio

4) Directivo

5) Alta dirección o dirección general

90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años_y Meses_____ (91).

Muchas gracias por su colaboración.

Cuestionario de *Home Office*

Teniendo en cuenta que se trata de un trabajo académico de investigación, manifiesto que la información brindada en la presente encuesta es de carácter voluntario y su uso es privado.

Instrucciones: A continuación, va a visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, marque con una "X" el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.

No.	Ítems	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	<i>Siente que esta nueva modalidad de trabajo le ha permitido fácilmente adaptarse a ella.</i>					
2	<i>Siente que es importante su trabajo, como parte del equipo que labora a distancia.</i>					
3	<i>Se siente motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales del puesto.</i>					
4	<i>Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.</i>					
5	<i>Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.</i>					
6	<i>Considera que la comunicación existente en todos los niveles de la organización es buena.</i>					
7	<i>Permiten participar en la organización con opciones o sugerencias.</i>					
8	<i>Recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas.</i>					
9	<i>Se siente motivado a dar lo mejor de usted en las actividades de su trabajo.</i>					
10	<i>Siente que la organización valora el trabajo desarrollado por su persona.</i>					
11	<i>Recibe la retroalimentación/Feedback necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña.</i>					
12	<i>Tiene dominio en el manejo y el uso de las herramientas telemáticas tales como correo electrónico, navegación web, entre otros.</i>					
13	<i>Mantiene comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, Teams, entre otros.</i>					
14	<i>Ha sido necesario el autoaprendizaje para el uso y manejo de aplicativos informáticos.</i>					
15	<i>Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente.</i>					
16	<i>Cuenta con acceso a internet.</i>					
17	<i>Puede acceder desde cualquier lugar a su información que guarda en su computadora de trabajo a través de acceso remoto.</i>					

18	<i>Utiliza la telefonía celular para comunicarse y cumplir con sus actividades de trabajo.</i>					
19	<i>Utiliza WhatsApp y correo electrónico para enviar y recibir información de su trabajo.</i>					
20	<i>Utiliza aplicaciones como Zoom, Webex Cisco, Teams, Skype, entre otros para video conferencias, reuniones y capacitaciones.</i>					
21	<i>Planifica sus actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo.</i>					
22	<i>Coordina con los responsables lo relativo al mejoramiento de los procesos que realizan en la organización.</i>					
23	<i>Se ha especificado los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones en el teletrabajo.</i>					
24	<i>Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades.</i>					
25	<i>Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades.</i>					
26	<i>Considera que el tiempo del desarrollo de las capacitaciones vía remota son suficientes.</i>					
27	<i>Las capacitaciones brindada satisfacen sus expectativas.</i>					
28	<i>Participa siempre en capacitaciones.</i>					
29	<i>Los temas de capacitaciones satisfacen sus expectativas.</i>					

¡Gracias por su participación!