

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DE VIDA EN TIEMPOS DE COVID-19 EN
LOS TRABAJADORES REMOTOS DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE
TACNA S.A., TACNA 2021**

TESIS

PRESENTADA POR:

LUIS ANGEL BEDREGAL CONDORI

**Para optar el Grado Académico de:
MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TACNA-PERÚ

2024

MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA
EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LOS TRABAJADORES REMOTOS DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE
TACNA S.A., TACNA 2021”**

Tesis sustentada y aprobada el ...16 de febrero... del 20 24.; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :



.....
Dr. Teodosio Rubén Soto Huanca

SECRETARIO :



.....
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

MIEMBRO :



.....
M.Sc. Alicia Gabriela Llanque Catari

ASESOR :



.....
M.Sc. Alicia Gabriela Llanque Catari

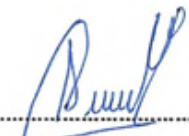
CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **ALICIA GABRIELA LLANQUE CATARI**, en mi condición de asesora de tesis acreditada por la Resolución de la Escuela de Posgrado N° **10521-2021-ESPG/UNJBG** del trabajo de Tesis titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL CALIDAD DE VIDA EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LOS TRABAJADORES REMOTOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., TACNA 2021"**; presentado por el Ing. **LUIS ANGEL BEDREGAL CONDORI**, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (Magister Scientiae) con mención en Gestión Empresarial.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del Software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 4%. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la Tesis, la cual está de acuerdo al nivel **PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del grado académico de Maestro en Ciencias (Magister Scientiae) con mención en Gestión Empresarial.

Tacna, 28 de Diciembre del 2023



.....
DNI N° 71322962
Mgr. Alicia Gabriela Llanque Catari

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación en primer lugar a Dios quien me guía en este camino llamado vida, a mi esposa Jessica e hijitas Lucia y Brunella quienes son mi mayor fuente de alegría, orgullo, y fuerza para cada día y finalmente a mi madre por su apoyo reiterado e incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Problemática de la investigación	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.2.1. Problema general	8
1.2.2. Problemas específicos	8
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	9
1.3.1. Justificación	9
1.3.2. Importancia.....	11
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	11
1.5. OBJETIVO	12
1.5.1. Objetivo general	12
1.5.2. Objetivos específicos.....	12
1.6. HIPÓTESIS	13
1.6.1. Hipótesis general	13
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	13
CAPÍTULO II	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	15
2.1.1. A nivel internacional.....	15
2.1.2. A nivel nacional	19
2.2. BASES TEÓRICAS	19

2.2.1.	Satisfacción de los empleados.....	19
2.2.1.1.	Teorías y modelos.....	20
2.2.1.1.1.	Teoría de la “Herzberg”	20
2.2.1.1.2.	Teoría de “Adaptación al trabajo”	20
2.2.1.1.3.	Teoría de la “Discrepancia”	21
2.2.1.1.4.	Teoría de la “Grupo de referencia social”	21
2.2.1.1.5.	Modelo de las “Características de la función”	22
2.2.1.1.6.	Modelo de la “Satisfacción de las facetas”	22
2.2.1.1.7.	Modelo dinámico de la “Satisfacción en el trabajo”	23
2.2.1.1.8.	Modelo “Interactivo”	24
2.2.1.2.	Dimensiones de la satisfacción laboral	24
2.2.2.	El teletrabajo.....	25
2.2.2.5.1.	Condiciones de trabajo.....	30
2.2.2.5.2.	Supervisión.....	30
2.2.2.5.3.	Reconocimiento.....	30
2.2.2.5.4.	Tecnología.....	30
2.2.2.5.5.	Plan de acción.....	31
2.2.3.	La calidad de vida	31
2.2.3.1.	Definición	31
2.2.3.2.	Instrumento de medición de la calidad de vida - WHOQoL	34
2.2.3.3.1.	Dimensión física.....	37
2.2.3.3.2.	Dimensión psicológica	38
2.2.3.3.3.	Dimensión social.....	38
2.2.3.3.4.	Dimensión ambiental.....	38
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	39
2.3.1.	Satisfacción laboral.....	39
2.3.2.	Teletrabajo	40
2.3.3.	Trabajo remoto.....	40
2.3.4.	Condición de trabajo	40
2.3.5.	Supervisión.....	41
2.3.6.	Reconocimiento.....	41

2.3.7. Tecnología.....	41
2.3.8. Plan de acción.....	42
2.3.9. Calidad de vida	42
CAPÍTULO III	43
MARCO METODOLÓGICO	43
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.1.1. Diseño de la investigación.....	43
3.1.2. Tipo de investigación	43
3.1.3. Nivel de investigación.....	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	44
3.2.1. Población.....	44
3.2.2. Muestra	45
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	45
3.3.1. Identificación de variables.....	45
3.3.2. Caracterización de las variables	46
3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.4.1. Técnicas.....	48
3.4.1.1. Encuesta.....	48
3.4.2. Instrumentos	48
3.4.2.1. Cuestionario	48
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	55
CAPÍTULO IV	56
MARCO FILOSÓFICO	56
CAPÍTULO V.....	58
RESULTADOS.....	58
5.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	58
5.1.1. Presentación.....	58
5.1.2. Análisis de tablas y figuras de las variables	59
5.1.2.1. Variable independiente	59
5.1.2.2. Variable Dependiente	71
5.2. CORRELACIONES- PRUEBAS DE NORMALIDAD.....	81

5.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	87
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	107
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	113
REFERENCIAS.....	116
ANEXOS.....	124

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Diferencias entre teletrabajo y trabajo remoto	28
Tabla 2 Instrumentos de medición de la calidad de vida	33
Tabla 3 Estructura del WHOQoL-Bref	35
Tabla 4 Escala de alfa de Cronbach	49
Tabla 5 Variable Independiente: Satisfacción laboral	59
Tabla 6 Dimensión: Condición de trabajo	61
Tabla 7 Dimensión: Supervisión	63
Tabla 8 Dimensión: Reconocimiento	65
Tabla 9 Dimensión: Tecnología	67
Tabla 10 Dimensión: Plan de acción	69
Tabla 11 Variable dependiente: Calidad de vida	71
Tabla 12 Dimensión: Salud física	73
Tabla 13 Dimensión: Psicología	75
Tabla 14 Dimensión: Relaciones sociales	77
Tabla 15 Dimensión: Medio ambiente	79

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Estructura del WHOQoL-Bref	39
Figura 2	Consistencia interna de las dimensiones por ítems de la variable independiente	51
Figura 3	Consistencia interna de las dimensiones por ítems de la variable dependiente	53
Figura 4	Consistencia interna de las dimensiones no utilizadas por ítems de la variable dependiente	54
Figura 5	Variable Independiente: Satisfacción laboral	59
Figura 6	Dimensión: Condición de trabajo	61
Figura 7	Dimensión: Supervisión	63
Figura 8	Dimensión: Reconocimiento	65
Figura 9	Dimensión: Tecnología	67
Figura 10	Dimensión: Plan de acción	69
Figura 11	Variable dependiente: Calidad de vida	71
Figura 12	Dimensión: Salud física	73
Figura 13	Dimensión: Psicología	75
Figura 14	Dimensión: Relaciones sociales	77
Figura 15	Dimensión: Medio ambiente	79
Figura 16	Histograma con curva de normalidad de variable independiente	83
Figura 17	Normalidad de los datos de la variable independiente	84
Figura 18	Histograma con curva de normalidad de variable dependiente	86
Figura 19	Normalidad de los datos de la variable dependiente	86
Figura 20	Dispersión y dirección de la relación	88
Figura 21	Curva de probabilidad: Satisfacción laboral * Calidad de vida	94
Figura 22	Dispersión y dirección de la relación Condiciones de trabajo	97
Figura 23	Dispersión y dirección de la relación Supervisión	99

Figura 24	Dispersión y dirección de la relación Reconocimiento	101
Figura 25	Dispersión y dirección de la relación Tecnología	103
Figura 26	Dispersión y dirección de la relación Plan de acción	105
Figura 27	Matriz de correlaciones de variables	106

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue “Determinar en qué medida la satisfacción laboral incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021”, en consecuencia, se trabajó en base al tipo básico de investigación de nivel correlacional explicativo, asimismo, el diseño fue no experimental de diseño transversal, la población estuvo integrada por 388 trabajadores de la CMAC Tacna, mediante el muestreo no probabilístico se determinó una muestra de 153 trabajadores que realizaban trabajo remoto, la técnica se realizó mediante la encuesta y el instrumento el cuestionario, la confiabilidad de los instrumentos dieron puntajes alfa de 0,99 y 0,94, por otro lado, de los datos recolectados, se muestra que los trabajadores perciben en su mayoría que la “Satisfacción laboral” es “Adecuada” con el 41,18 %, mientras que el 81,05 % de trabajadores, percibe que la “Calidad de vida” es “Regularmente adecuada”, asimismo, mediante la prueba de Lilliefors (Kolmogórov-Smirnov) se obtuvo un valor p de $2,957e-09$, por lo que los datos no tienen distribución normal, mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman se determinó correlación entre las variables “Satisfacción laboral” y “Calidad de vida” siendo su valor p de $3,42e-31$, menor que 0,05, por lo que mediante las técnicas de regresión logística ordinal en el lenguaje de programación R y R Studio se obtuvo un R – Cuadrado de Nagelkerke de 40,71 %, y un odds ratio de 83,96 %, lo que permite comprobar que “La satisfacción laboral incide significativamente con la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021”.

Palabras clave: Calidad de vida, satisfacción laboral, trabajo remoto, teletrabajo, condiciones de trabajo, supervisión, reconocimiento, tecnología, plan de acción.

ABSTRACT

The objective of the research was "To determine to what extent job satisfaction affects the quality of life in times of COVID-19 in remote workers of the Municipal Savings and Credit Fund of Tacna S.A., Tacna 2021", consequently, it was worked based on the basic type of explanatory correlational level research, likewise, the design was non-experimental with a cross-sectional design, the population was made up of 388 workers from the CMAC Tacna, through non-probabilistic sampling a sample of 153 workers who carried out remote work, the technique was carried out through the survey and the instrument the questionnaire, the reliability of the instruments gave alpha scores of 0,99 and 0,94, on the other hand, from the data collected, it is shown that the workers perceive in their majority that "Job satisfaction" is "Adequate" with 41,18%, while 81,05% of workers perceive that "Quality of life" is "Regularly adequate", as well as Likewise, using the Lilliefors (Kolmogorov-Smirnov) test, a p value of 2,957e-09 was obtained, so the data does not have a normal distribution, using the non-parametric Rho Spearman test, a correlation was determined between the variables "Job satisfaction " and "Quality of life" with a p value of 3,42e-31, less than 0,05, therefore, using ordinal logistic regression techniques in the R programming language and R Studio, an R – Square of Nagelkerke of 40,71%, and an odds ratio of 83,96%, which allows verifying that "Job satisfaction significantly affects the quality of life in times of COVID-19 in remote workers of the Municipal Savings Bank and Credit from Tacna S.A., Tacna 2021".

Keywords: Quality of life, job satisfaction, remote work, teleworking, working conditions, supervision, recognition, technology, action plan.

INTRODUCCIÓN

La investigación tuvo como finalidad “Determinar en qué medida la satisfacción laboral incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021”.

La realidad actual implica exigencias mayores cuando se tienen disrupciones por diferentes aspectos, uno de ellos, la salud pública que se afecta por la pandemia, específicamente, la pandemia del coronavirus que se ha desatado en el 2020 que causa la enfermedad de la COVID-19, ocasionando la paralización de varios motores de la economía a nivel mundial, pero que no es ajeno en el entorno, la COVID-19, en su etapa más importante, trajo pobreza, retraso, dolor, que los peruanos afrontaron, por otro lado, la afectación a los trabajadores formales e informales fue determinante en la decisión de realizar trabajo remoto, en consecuencia, una nueva disrupción tecnológica entró en el escenario, el trabajo remoto, que permitió en cierta forma continuar con las actividades laborales a sectores de trabajadores vulnerables que desde su hogar, realizaban sus trabajos, impartían clases, atendían clientes, realizaban ventas, entre otros. Es así que, una empresa como la Caja Tacna S.A., tuvo en su registro 153 trabajadores remotos, que cumplían sus funciones desde sus hogares, dicho escenario, representó la oportunidad de medir la satisfacción laboral y la calidad de vida de los trabajadores involucrados, considerando que, un trabajador satisfecho es más productivo para la empresa que uno insatisfecho, sin embargo, es también oportuno, mencionar que la calidad de vida de los trabajadores es también una variable preponderante para los intereses de las organizaciones, ya que, realizar actividades laborales desde el hogar, se confluyen con las cosas cotidianas de la atención a los hijos, las responsabilidades del hogar, y todo lo que involucre el rol de ser miembro de una familia o cumplir con responsabilidades en el hogar, por ende, existe una afectación que debe ser medida.

De lo anteriormente mencionado, la investigación busca establecer la incidencia que tiene la satisfacción laboral sobre la calidad de vida en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., para tal fin, se desarrolla lo siguiente:

Primer capítulo: se desarrolla el problema de la investigación, en la que se describe la problemática para luego formular las interrogantes a responder. Asimismo, se proponen los objetivos a alcanzar, y se plantean las respuestas del investigador a las preguntas formuladas mediante las hipótesis.

Segundo capítulo: Se desarrolla el estado del arte considerando antecedentes investigativos tanto internacionales, nacionales y locales. Por otro lado, se desarrollan las teorías de las variables a estudiar para luego realizar la definición de algunos términos importantes.

Tercer capítulo: En este capítulo se desarrolla la metodología de la investigación, puntualizando el tipo y diseño, el nivel, la población y muestra. Se identifican las variables, dimensiones e indicadores y se propone la técnica e instrumento a utilizar.

Cuarto capítulo: Se desarrolla la propuesta del marco filosófico de la investigación realizada.

Quinto capítulo: Se muestran los resultados de la investigación, mediante la estadística descriptiva e inferencial, por lo que se realizan pruebas no paramétricas y regresiones para cumplir con los objetivos.

Luego se desarrolla la discusión de los resultados, que se entiende como la comparación del trabajo empírico y teórico de la investigación.

Finalmente, se muestran las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Problemática de la investigación

La humanidad pasa por una etapa importante en la historia de su evolución, azotada por una pandemia que tiene como actor principal a la familia de coronavirus, Jiang et al. (2020) refiere que se trata de un virus de ARN monocaterianos, envueltos y de sentido positivo con forma esférica y espinas en forma de pétalos, los coronavirus que nos han acechado en los últimos tiempos tienen su origen en 1965 según la investigación de Kahn y McIntosh (2005), asimismo, Jiang et al. (2020) indica que los coronavirus no han causado brotes a gran escala hasta la epidemia del SARS del 2003 en China, luego seguido del MERS del 2012 en Arabia Saudita y el MERS de 2015 en Corea del Sur, el cuarto brote se dio en la provincia de China de Hubei en diciembre del 2019, extendiéndose rápidamente a nivel nacional y mundial, la World Health Organization (WHO, 2020), el 10 de enero del 2020 la nombró temporalmente como el nuevo coronavirus del 2019 (2019-nCoV), luego de un mes, la WHO (2020) oficialmente le puso el nombre de enfermedad por coronavirus 2019 o COVID-19 el 11 de febrero del 2020, luego, el 11 de marzo del 2020, la WHO declaró a la COVID-19 como pandemia global, según el observatorio del Johns Hopkins Coronavirus Resource Center (2020) a la fecha se han infectado en el mundo 49,6 millones de personas, siendo las víctimas mortales 1,2 millones, Estados Unidos resulta uno de los países más afectados en el mundo con 9,8 millones de infectados, seguido de India con 8,4 millones, Brasil con 5,6 millones, Rusia con 1,7 millones, Francia con 1,7 millones, España con 1,3 millones, Argentina con 1,2 millones, Colombia, México y Perú con

un millón de infectados aproximadamente, en el mundo 190 países se encuentran con casos de infectados de la COVID-19.

Según Jiang y colaboradores (2020), la pandemia mundial ha provocado cambios significativos en las medidas que han adoptado los países para protegerse. En este sentido, se han cerrado fronteras y se han implementado medidas preventivas intensivas, como el rastreo de contactos cercanos y la cuarentena de casos infectados. Además, se ha concientizado a la población sobre la importancia del uso de mascarillas en lugares públicos y se ha promovido el distanciamiento social. Como consecuencia de estas medidas, se han cerrado escuelas, centros de trabajo y lugares de culto, entre otros.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020a), la pérdida de horas de labores en el mundo, en el segundo trimestre de 2020, alcanzó el 17,3 %, lo que equivale a 495 millones de empleos a tiempo completo. Finalmente, para fines de año, se espera una pérdida del 8,6 %, lo que se traduciría en 245 millones de empleos a tiempo completo.

La crisis económica que ha generado la pandemia ha afectado significativamente a millones de trabajadores en todo el mundo. En este sentido, es necesario que los gobiernos implementen medidas para proteger a los trabajadores y mitigar los efectos negativos en la economía global.

En América Latina según la OIT (2020) la pandemia ha generado una gran recesión, se calcula que la contracción del Producto Bruto Interno (PBI) regional se contraiga en - 9,4 %, con caídas de - 11 % para México, -7,5% para Chile y -13,9% para Perú, la tasa de desocupación para el primer semestre del 2020 fue de 51,1 % para 9 países de América Latina entre ellos Perú, asimismo, el impacto laboral

para los países antes mencionados en el primer semestre del 2020, refiere que 34 millones de trabajadores perdieron su puesto de trabajo, resaltando que los 9 países representan el 80 % del empleo total de América Latina y el Caribe.

Sin embargo, como resalta Gené (2020), la pandemia ha promovido el teletrabajo, siendo bien aceptado por una buena parte de los trabajadores facilitando la conciliación familiar y laboral, les ha permitido hacerse cargo del cuidado de sus hijos por estar cerradas las escuelas, cuidar a sus mayores, Caminos (2020) explica que el teletrabajo que era algo atípico, ahora toma importancia para que las entidades puedan continuar con las actividades económicas y de producción, en tal sentido, los países del mundo con la finalidad de no perjudicar su continuidad, han optado por modificar sus normas, así como crear normas que les permitan a las empresas realizar trabajo en casa, más comúnmente denominado teletrabajo, esto permitió que miles de trabajadores puedan conservar sus empleos y seguir realizando sus actividades laborales desde casa, en tal sentido, las emociones y actitudes de los trabajadores para el logro de las metas y resultados de las empresas afectadas se ha visto modificadas por causa del teletrabajo, así, nos referimos a la satisfacción laboral, como menciona Pedraza (2020), la satisfacción laboral abarca un aspecto de la organización que sirve para manifestar el estado de bien respecto de los colaboradores con su centro de labores, en tal sentido, en tiempos de COVID-19, el escenario ha modificado las formas de trabajar, pero también han modificado las emociones, percepciones de los trabajadores remotos con relación a sus funciones, influenciados por nuevas costumbres, responsabilidades que implican trabajar desde casa en una situación en la que están cerradas las escuelas, en la que la vida privada se mezcla con la vida laboral, las investigaciones demuestran diferentes resultados, sobre la satisfacción de los trabajadores bajo una nueva forma de trabajar y como se involucran en su calidad de vida.

En Perú, el primer reporte de un infectado se dio el 6 de marzo del 2020, el gobierno peruano ante la alerta de pandemia mundial emitió el D.S. N.º 008-2020-SA (2020) declarando la emergencia sanitaria por 90 días calendario, luego el 15 de marzo se dio el D.S. N.º 044-2020-PCM (2020), declarando Emergencia Nacional, el 16 del mismo mes, dejaron de funcionar las empresas no esenciales, indicándose que los ciudadanos debían permanecer en sus domicilios, el día 18 se decreta inmovilización total mediante Decreto Supremos N.º 046-2020-PCM (2020), la cuarentena se fue ampliando mediante diversos decretos supremos, el impacto de la COVID-19 en Perú afecto a trabajadores dependiente e independientes, a formales e informales, América economía (2020), informó que el PBI cayó 32,75% en Perú, por ello, el Gobierno Peruano emitió un conjunto de normas para auxiliar a los trabajadores formales e informales, un grupo de empresas peruanas ante la situación optaron por el teletrabajo y trabajo remoto en grupos de trabajadores vulnerables, se resalta que el teletrabajo se encontraba regulada por la Ley N.º 30036 siendo esta derogada por la Nueva Ley de Teletrabajo N.º 31572, y por medio del D.U. N.º 026-2020 (2020) desarrollada por el D.S. N.º 010-2020-TR (2020), se crea la figura temporal de “Trabajo Remoto” acompañado de una guía, bajo este nuevo escenario, empresas peruanas como la Caja Tacna S.A. acogieron la norma de trabajo remoto para un grupo de sus trabajadores, tanto la OIT como Eurofound puntualizan que el teletrabajo es un nuevo sistema de trabajo de convivencia, tiene como fin buscar que los trabajadores sean buenos profesionales y que puedan a la vez ser buenos padres, madres, hijos, considerando la responsabilidad que debe tomar cada colaborador, en tal sentido, saber si un trabajador está satisfecho bajo las emociones y percepciones sobre su entorno permiten explicar cómo estas nuevas formas de trabajo inciden en su calidad de vida, en su salud, así, Hernández (2019) ha desarrollado un instrumento que permite medir la satisfacción laboral bajo una forma no tradicional,

sino que considera la situación de la satisfacción bajo un entorno de trabajo en casa, así también la World Health Organization (1996) ha desarrollado un instrumento que permite diagnosticar la calidad de vida en cualquier escenario, estos instrumentos, permiten conocer sobre las variables en mención.

La Caja Tacna S.A. en el departamento de Tacna cuenta con seis agencias, las cuales son: Agencia Principal, Agencia Alto de la Alianza, Agencia Ciudad Nueva, Agencia Coronel Mendoza, Agencia Gregorio Albarracín, Agencia San Martín constituida por 388 trabajadores de diferentes áreas de las cuales 153 trabajadores se encontraban realizando trabajo remoto según las disposiciones temporales dadas por el Estado, un trabajador poco satisfecho en la labor que hace a distancia, será menos productivo, por ende, esas emociones dadas afectan la calidad de vida, las responsabilidades de casa en la diferencia sobre su vida laboral y la privacidad se ha visto alterada en diversos momentos por los trabajadores, la crianza de los hijos, el cuidado de los padres y las responsabilidades de casa se confunden y entrecruzan con las responsabilidades laborales, diversos estudios han demostrado que los trabajadores remotos muestran insatisfacción sobre el trabajo, mientras que otro grupo investigaciones indica que el trabajo en casa genera mayor satisfacción en los trabajadores; sin embargo, en ambos resultados discrepantes se ha evidenciado que existe una incidencia sobre la calidad de vida afectando la salud física, psicológica, sus relaciones sociales y sus creencias personales, es por ello que la investigación a realizar pretende determinar la incidencia entre la satisfacción laboral y la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la satisfacción laboral incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la satisfacción laboral sobre las condiciones de trabajo incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021?
- b) ¿En qué forma la satisfacción laboral sobre la supervisión incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021?
- c) ¿Cómo la satisfacción laboral sobre el reconocimiento incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021?
- d) ¿En qué medida la satisfacción laboral sobre la tecnología incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021?
- e) ¿En qué medida la satisfacción laboral sobre el plan de acción incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.3.1. Justificación

El trabajo busca explicar la incidencia entre la satisfacción laboral y la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., en tiempos de pandemia, se ha priorizado en las empresas el teletrabajo o trabajo remoto, lo que involucra que el personal labore desde su hogar, este nuevo escenario afecta su calidad de vida debido a que con las nuevas reglas los trabajadores pueden o no estar satisfechos con la forma de trabajar, bajo sus percepciones y emociones, lo que en cierta forma, perjudica al normal desenvolvimiento de la empresa, un trabajador insatisfecho no es feliz, afecta su calidad de vida, y es menos productivo para la empresa, por ende, se hace necesario en primer lugar, medir en forma descriptiva cada una de las variables mediante un diagnóstico de las percepciones y emociones de los trabajadores para luego explicar las causas de una sobre la otra.

1.3.1.1. Justificación social

El trabajo de investigación involucra a un grupo de trabajadores que realizan trabajo remoto y a sus familiares, ya que la convivencia en el hogar se ve afectada por el trabajo en casa, invadiendo horarios de trabajo con la convivencia habitual, así como afectando la convivencia y responsabilidades en el hogar con la sobrecarga laboral, estas condiciones difíciles afectan la calidad de vida, ante la insatisfacción del trabajador que no encuentra un equilibrio entre las responsabilidades laborales y las responsabilidades familiares, haciendo que su trabajo para la empresa sea deficiente, no productivo, lo que a la larga pudiera generar un perjuicio para la empresa y los trabajadores.

1.3.1.2. Justificación teórica

El trabajo de investigación realizará un aporte de nuevos conocimientos teóricos en sus conclusiones y probará la existencia de la incidencia de la satisfacción laboral sobre la calidad de vida en pandemia en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., además es un aporte teórico a futuras investigaciones que quieran tratar las variables en mención, dado que la investigación parte de un contexto nuevo de pandemia, que ha puesto a prueba los mecanismos de prueba ante estas contingencias.

1.3.1.3. Justificación práctica

El trabajo realizará aportes prácticos, tanto para la empresa como para los trabajadores de la institución sobre la satisfacción laboral y la calidad de vida en pandemia, los resultados servirán para generar reportes que permitirán a la empresa tomar decisiones sobre sus mecanismos de trabajo remoto mejorando la situación de sus trabajadores remotos y siendo más productivos a fin de cumplir con las metas y objetivos institucionales.

1.3.1.4. Justificación metódica

El estudio a realizar, se enfoca en la investigación cuantitativa, sigue el método científico y sus rituales, planteando un camino para cumplir con los objetivos de la investigación, desde la idea del problema, hasta las conclusiones y recomendaciones finales, aporta nuevas formas de evaluar la realidad observada en base a métodos innovadores, es un aporte metódico para nuevas investigaciones.

1.3.2. Importancia

El trabajo trata sobre la satisfacción laboral y su incidencia en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., en tal sentido, la pandemia cambió las formas de ver las cosas, y poner a prueba aquellas que pensábamos que teníamos controlado, una de ellas es la relación de los trabajadores en un nuevo contexto de trabajo, desde sus hogares, resulta importante enfocarnos en las relaciones con la empresa y el ámbito familiar, porque la familia es la célula de toda sociedad, afectar las relaciones familiares, absorbiendo y llevando el trabajo a casa tiene incidencias en la calidad de vida de los trabajadores, en la salud tanto psicológica como física, busca el equilibrio, se han convertido en un reto para muchos trabajadores remotos de la Caja Tacna, la satisfacción con el trabajo bajo una forma diferente de trabajar debe ser diagnosticada, debido a que se observa la insatisfacción de parte de un grupo de ellos, afectando su calidad de vida, a pesar de que el trabajo remoto tiene naturaleza temporal como figura nueva que nace del teletrabajo, aún no se tiene seguridad de cuánto dure esa temporalidad, y quizá el trabajo remoto llegó para quedarse, por ende, tener diagnósticos sobre la calidad de vida y también sobre la satisfacción laboral resultan importantes para corregir los errores y cesar la afectación a la unidad familiar que se pudiera dar.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

El alcance de la investigación, refiere a los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., asimismo, las limitaciones, se pueden enfocar en la dificultad de las restricciones que aún existían al momento de levantar la información con los cuestionarios, en tal sentido, se han seguido los procedimientos correspondientes para no poner en peligro a la salud propia y de los trabajadores.

1.5. OBJETIVO

1.5.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la satisfacción laboral incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera la satisfacción laboral sobre las condiciones de trabajo incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.
- b) Determinar en qué forma la satisfacción laboral sobre la supervisión incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.
- c) Determinar cómo la satisfacción laboral sobre el reconocimiento incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.
- d) Determinar en qué medida la satisfacción laboral sobre la tecnología incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.

- e) Determinar en qué medida la satisfacción laboral sobre el plan de acción incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- a) La satisfacción laboral sobre las condiciones de trabajo incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.
- b) La satisfacción laboral sobre la supervisión incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.
- c) La satisfacción laboral sobre el reconocimiento incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.

- d) La satisfacción laboral sobre la tecnología incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.

- e) La satisfacción laboral sobre el plan de acción incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A nivel internacional

Cardozo y Bulcourf (2020), realizaron una investigación para el Instituto Nacional de la Administración Pública de Argentina, la investigación muestra la preocupación para el correcto desarrollo de las tareas, asimismo, la importancia del cuidado de la salud de los teletrabajadores debido a un exceso en las tareas, prolongada jornada laboral, derecho a la desconexión, salud mental, privacidad de los trabajadores, condiciones del ambiente del trabajo, inspección de la autoridad en los hogares, enfermedades profesionales, accidente laboral en ambiente doméstico, discapacidades sensoriales, analfabetos funcionales, brecha digital, asimismo, la investigación concluye que, el trabajo remoto permitió a los trabajadores poner en marcha políticas a gran escala, la robotización y la inteligencia artificial, el trabajo a distancia quizá sea remedio al clientelismo, la corrupción, la falta de transparencia, seguridad jurídica, así como promueve el trato equitativo generando una mayor transparencia e inteligencia institucional.

Rodríguez y Pardo (2020), realizaron una investigación en la que resaltaron sobre los cambios a nivel mundial y la necesidad de estar en un aprendizaje continuo, adaptándose a los nuevos tiempos. En consecuencia, el teletrabajo es preparar a la empresa para una nueva era. Asimismo, resaltan que, el teletrabajo mejora la calidad de vida siempre y cuando, se sigan las recomendaciones para no extender el trabajo demasiado, disminuyendo los tiempos no productivos, en consecuencia, los nuevos tiempos no enseñan que la información se alcanza desde cualquier lugar en el que nos encontremos,

adquirir un servicio o un producto gracias a la tecnología nos permite imaginar que las contrataciones a futuro siguen el camino de teletrabajo o trabajo remoto.

Acosta y Muñoz (2020), realizaron una de investigación en la Universidad EAN de Colombia para optar el grado de magíster en Gerencia de Proyectos, de la investigación realizada, concluyeron que existen sistemas, procedimientos, planes y métodos que no están siendo afectados en su rendimiento, a pesar de que la modalidad es trabajo remoto, antes de la pandemia y debido a que los canales de comunicación eran adecuados y los trabajadores tenían contacto directo con los supervisores, los trabajadores desarrollaban sus trabajos en forma oportuna y sin inconvenientes, sin embargo, gracias a la COVID-19, se cambiaron los canales de comunicación afectando la conectividad, por ende, se presentaron problemas en la entrega de los trabajos y retrasos. Uno de los problemas presentados fue el uso de plataformas digitales y la capacitación para su uso. Los trabajadores remotos encuestados presentaron inconformidad y disgustos por el trabajo realizado, manifestaban una mayor carga laboral. Asimismo, se evidenció la presión laboral que ejercía el líder al principio de la cuarentena. Los equipos de trabajo sufrían de estrés y estaban inconformes por la presión laboral realizada por el líder.

Möhrling et al. (2020) desarrollaron una investigación para la revista científica *European Societies*, la investigación evidenció en su estado del arte que el trabajo remoto está relacionado con una mayor satisfacción laboral, pero, esta satisfacción está más relacionada a los hombres que a las mujeres, asimismo, el estado del arte de la investigación en mención, permitió aclarar que no es así en todos los casos, es decir, que en otras investigaciones el trabajo a distancia se asocia con menor felicidad y mayor estrés, lo que permite concluir que la relación laboral y el trabajo remoto aún no está clara habiendo resultados contradictorios en las investigaciones, también evidencia que, trabajar en casa bajo condiciones de COVID-19, no es lo mismo que en otras

condiciones, debido a que las escuelas están cerradas, lo que involucra compartir el trabajo con el cuidado infantil y la educación en el hogar, que representa una carga extraordinaria para los padres que realizan trabajo remoto, otro hallazgo, se remite a la menor satisfacción de las madres con sus hijos durante el encierro, en Alemania, ya que soportan la carga principal de las tareas del cuidado. En conclusión, los resultados de la investigación bajo el efecto de la COVID-19 en Alemania, muestran una disminución en la satisfacción laboral, para los padres que hacen trabajo remoto, el estrés se incrementa debido a que comparten el trabajo con el cuidado infantil y la escolarización, confirmando que las madres son las más afectadas en el encierro por COVID-19, para lo que no tiene hijos el efecto es sobre la disminución de sus contactos sociales, esto conlleva que se evidencie una disminución en la satisfacción laboral en los trabajadores remotos del estudio, asimismo, los resultados confirman que no existe una relación significativa entre el trabajo desde casa con la satisfacción laboral, ni con la satisfacción familiar, pero, hay que aclarar que el trabajo a distancia no perjudica la satisfacción laboral.

Ahrendt et al. (2017) realizaron una investigación, los investigadores concluyeron que, las personas que informan dificultades para llegar a fin de mes se ha reducido en comparación al 2011, del 45 % al 39 %, así como ha disminuido la privación del consumo a artículos básicos, además, la investigación reporta que también mejoró la satisfacción con el nivel de vida y felicidad en los diferentes grupos de ingresos en comparación a las encuestas realizadas en el 2007 y 2011, los encuestados en el 2016 se encuentran en mejor estado de salud y tienen un mayor optimismo sobre el futuro de sus hijos y propio, por otro lado, se evidencia que existe una mejora en los servicios públicos accesibles y de buena calidad siendo elementos esenciales en la calidad de vida, esto se evidencia en los estándares menos frecuentes de mala calidad de los servicios en los estados miembros, en otro sentido, los jóvenes ven el mundo con mayor confianza, también existe mayor confianza que en encuestas anteriores sobre las instituciones nacionales, asimismo, aún se

perciben desigualdades en los países miembros, existen diferencias en la Unión Europea sobre la satisfacción con la vida por efecto de la edad y la zona, así, en Europa del Este los de edad mayor tienen bajos niveles de satisfacción con la vida. Uno de los mayores hallazgos de la investigación es la existencia de la inseguridad laboral, el estudio revela además que los políticos tienen un mayor interés por la resiliencia, al establecer medidas que hagan sistemas sociales y economías más resilientes a los choques entrenando a la población a tener más capacidad de adaptación y superación en las dificultades. Los niveles de resiliencia son mayores en países europeos que tienen un bienestar mejor desarrollado, como los Países Bajos y los países nórdicos (Dinamarca, Finlandia y Suecia). Los servicios públicos tienen un impacto importante en el bienestar.

Virick et al. (2010) realizaron una investigación, el artículo se publicó en la revista científica "Human Relations", los investigadores concluyeron que existe una relación curvilínea entre las variables de estudio, asimismo, basándose en la teoría del control se encontró que la orientación al resultado del desempeño es la que modera la relación curvilínea entre el grado de teletrabajo y la satisfacción laboral, también se encontró apoyo para una relación curvilínea entre el grado de teletrabajo y la satisfacción con la vida, con el tipo de trabajador moderando dicha relación.

Drobni et al. (2010) realizaron un estudio publicado en la revista "Social Indicators Research ", examina si las condiciones de trabajo y la calidad del trabajo tienen un efecto sobre la felicidad de las personas en 9 países de la Unión Europea cuidadosamente seleccionados: Finlandia, Suecia, el Reino Unido, los Países Bajos, Alemania, Portugal, España, Hungría y Bulgaria. Usando información de la Encuesta europea de calidad de vida de 2003, los investigadores observaron cómo las condiciones laborales afectaban la felicidad general de los encuestados y si los mecanismos de segmentación o sobrecarga explicaban mejor la conexión entre el lugar de trabajo y la felicidad.

Los resultados sugieren que las comparaciones entre países revelan variaciones significativas en los niveles de satisfacción con la vida de las personas dentro y entre países europeos, con niveles más altos de satisfacción asociados con sociedades más ricas. Además, se destaca que la influencia de las condiciones laborales sobre la satisfacción con la vida es más fuerte en los países del sur y este de Europa. La seguridad laboral, medida tanto por la estabilidad laboral como por la compensación económica, resultó ser el factor más importante para determinar la calidad de vida de una persona en el estudio. Las condiciones laborales, que incluyen tener cierto grado de control sobre la jornada laboral, tener perspectivas de carrera prometedoras y hacer un trabajo significativo, parecen traducirse en una alta satisfacción laboral, lo que a su vez aumenta la satisfacción con la vida. Las condiciones de trabajo que se perciben como mediocres son más perjudiciales para el bienestar de los empleados que aquellas que se perciben como buenas. Por lo tanto, se discuten las implicaciones teóricas y prácticas de estos hallazgos, junto con las diferencias en los factores de satisfacción con la vida relacionados con el trabajo entre países.

2.1.2. A nivel nacional

En la Universidad Señor de Sipán se realizó un estudio de Béjar (2020), los investigadores encontraron una conexión entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Además, se demostró que la mayoría de los docentes encuestados trabajan de forma remota y presentan un alto nivel de síndrome de Burnout, pero la gran mayoría informa sentirse satisfecho en general con su trabajo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Satisfacción de los empleados

2.2.1.1. Teorías y modelos

Las teorías y modelos de la satisfacción laboral son múltiples, en la investigación se toman aquellas que permiten cumplir con los objetivos planteados.

2.2.1.1.1. Teoría de la “Herzberg”

Según Hernández (2019), Frederick Herzberg desarrolló una de las primeras teorías sobre la satisfacción laboral. Esta teoría se puede dividir en dos grupos: factores internos y factores externos. Para determinar la presencia de ambos tipos de factores, Herzberg realizó un estudio de caso en el que 200 ingenieros y contadores discutieron sus experiencias profesionales. Los logros personales, el reconocimiento social, las relaciones de trabajo positivas y la apropiación del propio trabajo son ejemplos de motivadores intrínsecos. Por otro lado, la gestión, las políticas laborales, la remuneración, la supervisión y las condiciones de trabajo tienen un papel en la determinación de los factores extrínsecos. Aunque útil, esta teoría puede tener fallas, ya que generaliza sin considerar los detalles, tratando ambas categorías de factores como si siempre hubieran estado ahí.

2.2.1.1.2. Teoría de “Adaptación al trabajo”

Según Dawis et al. (1968), el individuo y su entorno laboral interactúan en un proceso dinámico que constituye la base de la teoría de la adaptación al lugar de trabajo. La teoría se basa en dos componentes clave: las características individuales y la conexión entre el entorno laboral y las necesidades individuales. Los seis principios de esta teoría son que (1) la satisfacción laboral es fundamental para adaptarse al trabajo, (2) el éxito en el trabajo se deriva de perfeccionar el conjunto único de habilidades y competencias propias, (3) el nivel de satisfacción laboral de una persona está vinculado a qué tan bien se satisfacen sus necesidades individuales mediante

el método de compensación vigente, (4) hay relación en la satisfacción laboral y los niveles de habilidad, y (5) existe una relación entre el éxito laboral y la compensación.

2.2.1.1.3. Teoría de la “Discrepancia”

Según Locke (1976), uno alcanza la realización ocupacional cuando sus necesidades y valores son consistentes con el desempeño de su trabajo. Esta teoría también tiene en cuenta tres aspectos cruciales del lugar de trabajo: los niveles de satisfacción de los trabajadores con las múltiples facetas de sus trabajos, su capacidad para describir con precisión esas facetas y la importancia de esas facetas para el éxito general de la empresa. La insatisfacción en el trabajo surge cuando el valor percibido por un individuo de varios aspectos de su trabajo no coincide con su experiencia real en esas áreas. La felicidad relacionada con el trabajo se puede definir como el estado de estar satisfecho con el trabajo de uno, cuando el valor que uno le da a varios aspectos de ese trabajo coincide tanto con el desempeño real como con el desempeño ideal de uno.

2.2.1.1.4. Teoría de la “Grupo de referencia social”

Según esta teoría, propuesta por Korman (1978), el nivel de identificación de una persona con el grupo al que pertenece tiene un impacto significativo en su satisfacción laboral. De acuerdo con esta teoría, es más probable que los trabajadores se sientan realizados en sus trabajos si cultivan habilidades y cualidades que se adaptan bien a las características específicas de su lugar de trabajo. En resumen, el nivel de satisfacción laboral de una persona se basa en qué tan bien se conecta con sus compañeros de trabajo y qué tan bien sus propias cualidades coinciden con las de su lugar de trabajo.

2.2.1.1.5. Modelo de las “Características de la función”

De acuerdo con la teoría del equilibrio trabajo-vida propuesta por Hackman y Oldham (1975), el sentido de satisfacción laboral de un individuo está influenciado por sus propias circunstancias laborales únicas. A partir de esta premisa, los autores proponen que se pueden desarrollar estrategias para mejorar los conjuntos de habilidades de los trabajadores, centrándose en mejorar el sentido de sí mismos de los trabajadores, su sentido de agencia y la importancia de su trabajo. Esto, a su vez, alentará a los trabajadores a resolver problemas y absorber retroalimentación sobre su desempeño. De esta manera, los trabajadores están interiormente motivados por los resultados de sus esfuerzos. Según estos autores, estos factores tienen un impacto sustancial en el estado psicológico de los empleados y, por lo tanto, contribuyen significativamente a los niveles de satisfacción laboral de las personas. La motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores se pueden mejorar brindándoles autonomía, crítica constructiva y una extensa gama de trabajos para elegir. Las propias necesidades de desarrollo personal son la fuerza impulsora detrás de todos estos factores. De acuerdo con la teoría de la motivación laboral de Hackman y Oldham, los trabajadores con una mayor disposición a asumir desafíos profesionales y un mayor deseo de crecimiento personal están más comprometidos con su trabajo y más satisfechos con su trabajo en general.

2.2.1.1.6. Modelo de la “Satisfacción de las facetas”

Lawler (1973), propone un método centrado en la percepción del individuo de la conexión entre sus expectativas y los resultados reales del trabajo. Según el autor, esta visión se basa en dos procesos de equilibrio, uno interno y otro externo, en los que se comparan las propias contribuciones y

requisitos con los de los compañeros de trabajo y con las propias expectativas del lugar de trabajo. Lawler también enfatiza la importancia de las características del trabajo como la dificultad, las tareas, el tiempo y los roles en la configuración de la perspectiva de un individuo sobre su trabajo.

Según el modelo de Lawler, la satisfacción laboral se logra cuando un individuo tiene una visión equilibrada de QDR y QER, mientras que la insatisfacción surge cuando se cree que QDR es mayor que QER. Por lo tanto, para que los trabajadores se sientan más realizados en sus trabajos, Lawler argumenta que deben creer que sus contribuciones y requisitos son justos en relación con los de sus compañeros de trabajo y con sus propias expectativas del trabajo.

Lawler (1973), propone el siguiente esquema de resultados:

$QDR = QER \rightarrow$ Satisfacción

$QDR > QER \rightarrow$ Insatisfacción

2.2.1.1.7. Modelo dinámico de la “Satisfacción en el trabajo”

Según el modelo propuesto por Bruggemann et al. (1975), es la consecuencia final de las interacciones entre un individuo y su lugar de trabajo, y está influenciada por dos ideas clave: el valor real y el valor percibido de las características del trabajo. El valor real se refiere a la presencia de características particulares en el lugar de trabajo, como la estructura organizacional y los elementos sociales y tecnológicos que componen el trabajo. Sin embargo, las esperanzas y motivaciones del individuo a la luz de las especificidades del trabajo se reflejan en el valor nominal, que está influenciado por factores sociodemográficos.

Además, los autores plantean tres variables que determinan su modelo: la correlación entre el valor real y el valor nominal de las características del

puesto, el nivel de ambiciones del sujeto y las reacciones del sujeto ante contextos difíciles o problemas que pueden surgir en el curso del trabajo del individuo. Según la investigación de Bruggemann et al. (1975), el nivel de satisfacción laboral de un empleado aumenta en proporción directa a su sentido de agencia sobre las decisiones tomadas en el trabajo.

2.2.1.1.8. Modelo “Interactivo”

Según Schneider y Reichers (1983), la conducta de uno es el producto de elementos tanto internos como externos, y la satisfacción laboral de uno es la consecuencia de la congruencia entre la personalidad de uno y su comportamiento en contextos específicos. Como resultado, es más probable que las personas se encuentren en situaciones que favorezcan sus identidades y preferencias únicas, lo que puede fomentar el desarrollo de vínculos duraderos.

Desde este punto de vista, el estudio de la satisfacción ocupacional se considera significativo, ya que permite la comprensión e integración de cada circunstancia única, así como el estudio de los individuos en sus propios entornos. En conclusión, este modelo tiene como objetivo comprender cómo las personas se involucran y se ven afectadas por su entorno laboral para mejorar la satisfacción de los empleados.

2.2.1.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

En la literatura existen al menos dos pensamientos diferentes de la satisfacción laboral. La primera es una visión unidimensional que equipara la satisfacción laboral con un conjunto limitado de comportamientos directamente relacionados con el trabajo. Según Peiró y Prieto (1996), esta visión implica que la felicidad en el trabajo no surge como un subproducto de varios factores, sino que está intrínsecamente ligada a esos factores.

En cambio, autores como Cook et al. (1981) abogan por una concepción multidimensional de la satisfacción laboral, que sostiene que el sentido de satisfacción laboral de un individuo se basa en una variedad de factores exclusivos del tiempo que pasa en la oficina. Los autores identifican 9 componentes que asisten a la satisfacción laboral: la organización de uno, el supervisor de uno, las condiciones de trabajo de uno, la carga de trabajo de uno, el desempeño de uno, los compañeros de uno en el trabajo, las perspectivas de progreso, el pago de uno y los beneficios de uno.

Por otro lado, Locke (1976) identificó nueve factores que componen la "satisfacción general intrínseca", que incluyen la variedad de trabajos, las oportunidades de aprendizaje, los desafíos, la carga de trabajo, la gestión del tiempo en el trabajo, la compensación en relación con los compañeros y el reconocimiento público por los esfuerzos de uno.

Finalmente, Peiró (1996) identifica cinco condiciones para experimentar satisfacción laboral, que incluyen características intrínsecas del trabajo, recompensas financieras, oportunidades de ascenso, seguridad laboral y condiciones físicas de trabajo. Teniendo en cuenta estos diversos aspectos de la satisfacción laboral, es fundamental definir los factores que contribuyen a ella, teniendo en cuenta los factores emocionales, conductuales, cognitivos e incluso afectivos del trabajador.

2.2.2. El teletrabajo

2.2.2.1. Definición

El término "teletrabajo" describe la práctica de trabajar en forma distante con la ayuda de las TIC. Saco (2006) lo define como un enfoque de empleo en el que un empleado trabaja desde casa utilizando tecnologías de la información y la comunicación para interactuar con su empleador. El teletrabajo, tal como lo

define la Ley N.º 30036 (2013), es cualquier trabajo que se puede realizar de forma remota sin que el empleado tenga que estar físicamente presente en la empresa. Esto se logra mediante el uso de diversos medios electrónicos, como Internet, que permiten que el trabajador sea supervisado y controlado en sus ocupaciones. La Oficina de Tecnologías de la Información (s.f.) lo define como “trabajo a distancia realizado mediante el uso de tecnologías de telecomunicaciones”. Se define como cualquier método de organización del trabajo que haga uso de la tecnología en el Acuerdo de Teletrabajo de la Unión Europea (AMET, 2011). El teletrabajo, tal como lo define el Decreto Ministerial N.º 121-2015-TR (2015), implica el uso de tecnologías de la información y la comunicación para realizar y supervisar trabajos que de otro modo se realizarían en una oficina. En la mayoría de los casos, el teletrabajo implica realizar una parte o la totalidad del trabajo fuera de las oficinas físicas de la empresa, con el uso de herramientas tecnológicas y una comunicación regular con el empleador.

2.2.2.2. El trabajo remoto

El teletrabajo, o trabajo remoto, como se le conoce más a menudo, ha existido por un tiempo, pero ha ganado popularidad en los últimos años gracias a los avances tecnológicos y los cambios en la naturaleza de la fuerza laboral. El trabajo remoto permite a los empleados realizar sus tareas desde la comodidad de sus hogares u otros lugares fuera del sitio, con la ayuda de mecanismos de accesibilidad. Los dispositivos informáticos, los teléfonos móviles, los sistemas de videoconferencia y otras formas de tecnología de la comunicación pueden desempeñar un papel.

El teletrabajo es cada vez más común, especialmente para trabajos administrativos, financieros y otros trabajos de oficina, donde la presencia física no es necesaria. A medida que más empresas adopten políticas de trabajo remoto, se espera que esta tendencia continúe expandiéndose en los próximos

años. Algunos estudios sugieren que hasta el 80% de la fuerza laboral preferiría el trabajo remoto, aunque solo sea a tiempo parcial.

Según la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos del gobierno peruano, el trabajo remoto implica tareas delegadas que no se pueden completar sin la presencia física del empleado en el hogar. Dependiendo de los detalles del trabajo en cuestión, esto podría abarcar todo, desde el análisis de datos hasta el ajuste de la chequera y el procesamiento de la nómina.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el "trabajo a domicilio" como el trabajo realizado por un empleado en su propia casa o en otros lugares elegidos por el empleado que son distintos del lugar de trabajo habitual y por el cual el empleado recibe una compensación.

Delgado (2020) señala que en el contexto peruano surge el "trabajo a distancia" como una medida excepcional y temporal debido al estado de excepción creado por la pandemia, con el objetivo de que los trabajadores puedan realizar sus funciones desde la comodidad. De sus propios hogares con el fin de conservar la permanencia laboral, la productividad del empleador y evitar peligros de infección en el lugar de trabajo. El régimen jurídico del trabajo a distancia en el Perú fue establecido por Decreto Ejecutivo de Urgencia N.º 026-2020 de marzo de ese año, y posteriormente modificado por Decreto Supremo N.º 010-2020-TR del Ministerio del Trabajo y Empleo.

El Decreto de la Corte Suprema N.º 010-2020-TR define el trabajo a distancia como todo servicio subordinado que se pueda realizar desde el domicilio del trabajador, siempre que este utilice mecanismos que le permitan cumplir con sus funciones. Esto no solo se refiere a los trabajos que dependen en gran medida de las computadoras y otras formas de tecnología, sino a cualquier trabajo en el que el empleado no esté físicamente presente. Según la Universidad Nacional del Municipio de San Marcos (UNMSM, 2020), el trabajo remoto se define como cualquier trabajo que se realiza fuera de un lugar

central con la ayuda de las tecnologías de la información en el marco de un contrato o relación laboral.

2.2.2.3. Teletrabajo y trabajo remoto

Si bien el teletrabajo y el trabajo remoto tienen una naturaleza similar, Toribio (2020) argumenta que existe una diferencia significativa entre ellos debido al paso del tiempo. El término "teletrabajo" se utiliza para describir una situación en la que un empleado trabaja de forma remota de forma regular y continua, mientras que "teletrabajo" describe una situación temporal en la que los empleados trabajan desde fuera de la oficina debido a circunstancias extraordinarias, como una pandemia o desastres naturales. El teletrabajo, en otras palabras, es una forma de trabajar permanentemente fuera de la oficina, mientras que el trabajo remoto temporal se conoce como "trabajo remoto".

Tabla 1

Diferencias entre teletrabajo y trabajo remoto

	TELETRABAJO	TRABAJO REMOTO
Normas aplicables	R.M. N.º 055-2020-TR, Nueva Ley de Teletrabajo N.º 31572, Ley 30036 - Ley que Regula el Teletrabajo (derogado)	D.U. N.º 026-2020, D.S. N.º 010-2020, R.M. N.º 072-2020-TR
¿En qué consiste?	Desempeño subordinado de labores sin presencia física del trabajador en la empresa con la que tiene vínculo laboral.	Prestación de servicios del trabajador fuera de la empresa.
¿Cómo se efectúan las labores?	A través de medios informáticos, telecomunicaciones y análogos.	A través de medios informáticos, telecomunicaciones, análogos u otros, siempre que la naturaleza de las funciones lo permita.
¿Dónde se realiza el trabajo?	En su domicilio o en el lugar que considere conveniente.	En su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario.
¿Quién proporciona los elementos?	El empleador. Si lo hiciera el trabajador el empleador deberá reembolsarle.	Pueden ser proporcionados por el empleador o el trabajador. Si fuese este último no hay obligación de ser compensado.
¿Cómo se aplica?	Debe existir mutuo acuerdo entre empleador y trabajador el cual debe ser por escrito.	El empleador puede aplicarlo de manera unilateral.

Nota. Tomado de Toribio (2020).

2.2.2.4. Normativa de teletrabajo y trabajo remoto

Las normas relacionadas al teletrabajo y trabajo remoto son:

- ❖ Constitución Política del Perú (1993)
- ❖ Decreto de Urgencia N.º 026-2020 (2020)
- ❖ Guía para el trabajo remoto (SERVIR)
- ❖ Resolución N.º 039-2020-SERVIR (2020)
- ❖ Decreto de Urgencia N.º 127-2020 (2020)
- ❖ Nueva Ley de Teletrabajo N.º 31572 (2022)

2.2.2.5. Dimensiones de la satisfacción laboral en el trabajo remoto

2.2.2.5.1. Condiciones de trabajo

Las condiciones del lugar de trabajo se refieren a los factores físicos y ambientales, como la comodidad, el nivel de ruido, la iluminación y la ventilación, que tienen un impacto inmediato en el trabajador (Locke, 1979). Sin embargo, las condiciones del lugar de trabajo pueden extenderse más allá de estos factores físicos y ambientales para incorporar también consideraciones sociales y psicológicas.

2.2.2.5.2. Supervisión

El término "supervisión" (supervisión) se refiere al proceso de controlar a los empleados y asegurarse de que tengan las habilidades humanas, técnicas y administrativas necesarias para el desempeño de sus funciones (Hernández, 2019).

2.2.2.5.3. Reconocimiento

Cuando los esfuerzos de los empleados son reconocidos y recompensados, pueden tener una serie de efectos beneficiosos sobre su bienestar en el trabajo (Herzberg et al., 1959).

2.2.2.5.4. Tecnología

El término "tecnología" se refiere a los recursos y herramientas tecnológicas que se utilizan en el lugar donde se trabaja, así como los modos en que estos inciden en la eficiencia y productividad de los empleados (Davenport, 1998).

2.2.2.5.5. Plan de acción

Un plan de acción bien estructurado y definido está relacionado con la claridad de los objetivos del trabajo, la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas y la existencia de una estrategia para lograr esos objetivos (Locke et al., 1981).

2.2.3. La calidad de vida

2.2.3.1. Definición

Caballo (2006), destaca que, es una definición que ha sido abordada por varias disciplinas, iniciándose desde las ciencias naturales hasta incluso la conducta humana. Debido a la diversidad de caminos y definiciones existentes, la definición de la CdV se ha vuelto compleja. Se han utilizado diferentes aproximaciones, relacionando el término estilo de vida, así como con el bienestar, felicidad y también la salud.

Además, la definición de CdV se relaciona con el análisis del bienestar y su relación con el ambiente en que el ser humano vive. Esta evaluación puede llevarse a cabo de dos formas: externa e interna. La evaluación externa se realiza mediante la medición de indicadores objetivos por parte de un juez ajeno y experto, considerando aspectos como la economía, los estudios, la salud, la vivienda, el tema alimenticio, entre otros. En cambio, la evaluación interna es realizada por el mismo individuo, empleando su conocimiento subjetivo de bienestar e incorporando sus propias apreciaciones sobre las condiciones y relevancia que poseen en su vida.

Caballo (2006), destaca que definir la calidad de vida es complejo, siendo que definirlo de manera uniforme para todas las personas y sociedades es complicado. El discernimiento de la CdV se afecta por diversos factores internos y externos, que pueden ser las normas sociales y las expectativas

individuales. Además, señala que la capacidad de toda sociedad que permite posibilitar el ejercicio de satisfacer cada una de las necesidades de sus integrantes es una manifestación de la mejora en la calidad de vida, que se refleja tanto en las situaciones objetivas de vida como en el sentimiento subjetivo de satisfacción y bienestar de los individuos.

Anteriormente, se solía medir la CdV de las naciones basándose en criterios materiales, como el nivel de vida y el PIB. Sin embargo, esta concepción fue cuestionada en los años 60 con el surgimiento de la corriente de indicadores de carácter social, que buscaba incorporar medidas más amplias de la calidad de vida, incluyendo elementos como: educación, el medio ambiente, salud y participación ciudadana. En resumen, la calidad de vida supone una definición multidimensional que su medición debe ser por varios indicadores y su percepción está influida por una variedad de factores tanto objetivos como subjetivos.

La investigación en indicadores sociales se centra en la medición de la calidad de vida de los ciudadanos como un índice de progreso social. La ONU ha propuesto tanto el grado de educación, el trabajo, la salud individual, alimentación, la vivienda, la vestimenta y los derechos humanos como las dimensiones de la vida más relevantes, y la calidad de vida se entiende como una medida que se compone o se basa en el bienestar tanto mental, como físico, y también en el ámbito de la socialización, y la felicidad del individuo, la satisfacción y la recompensa individual o grupal.

Aunque la conceptualización única y consensuada de calidad de vida no se puede determinar, se hace necesaria un punto de vista global que abarque de forma íntegra tanto la salud física, la salud psicológica, los vínculos sociales, las creencias y los vínculos con el medio ambiente. La OMS propone una definición incluyente que abarca una percepción de carácter subjetivo y los factores contextuales de los individuos.

Cardona-Arias e Higueta-Gutiérrez (2014) indican que la OMS señala que, la calidad de vida es la forma en los individuos perciben tanto la vida propia, el contexto cultural con el que se relacionan y los valores propios, y que estén vinculados con las propias expectativas, objetivos, entre otros, lo que se influencia en actividades diarias, en el aspecto de salud física, psicológica, el grado de independencia, las relaciones sociales, medio ambiente y creencias. Asimismo, la calidad de vida es subjetiva y multidimensional, y que puede variar según cada persona y su entorno.

Cardona-Arias e Higueta-Gutiérrez (2014) señalan que, la calidad de vida de la OMS resalta la subjetividad y la multidimensionalidad del concepto, lo que implica contar con instrumentos multidimensionales. Sin embargo, las escalas actuales, aunque numerosas, no logran captar el holismo del concepto porque priorizan componentes, objetivos o condiciones materiales.

Por otro lado, Sen (2013), Premio Nobel de Economía, propone evaluar la calidad de vida basada en la capacidad para lograr labores valiosas y la relación con el concepto de libertad. Para Sen, la calidad de vida no es solo una cuestión de logros, sino también de opciones entre las que la persona tuvo la oportunidad de elegir. Esto implica que la independencia de elección y la autonomía de acción deben ser evaluadas simultáneamente. Asimismo, Sen destaca la importancia de valorar la ausencia de restricciones o libertades particulares como parte del bienestar de la persona. En resumen, la valoración sobre la calidad de vida debe considerar tanto la valoración de los funcionamientos valiosos como la valoración de las opciones de elección y la ausencia de restricciones.

Los instrumentos que proponen algunos autores para medir la calidad de vida son:

Tabla 2

Instrumentos de medición de la calidad de vida

Instrumento	Utilidad	Número de ítems	Autor (es)	Año
EuroQol-5D	Calidad de vida y salud	5	EuroQol Group (EQ-5D) Badia y Rovira (traducción al español)	2000 1996
WHOQoL-100	Calidad de vida y salud	100	Whoqol-Group González-Celis y Sánchez-Sosa (traducción al español)	1997 2004
WHOQoL-Bref	Calidad de vida y salud (versión corta)	26	Whoqol-Group González-Celis y Sánchez-Sosa (traducción al español)	1998 2003

Nota. Tomado del Manual para la evaluación clínica de los trastornos psicológicos de Caballo (2006).

2.2.3.2. Instrumento de medición de la calidad de vida - WHOQoL

Caballo (2006) destaca que, el Cuestionario de calidad de vida de la OMS, conocido como WHOQoL, surgió a partir de un proyecto de la OMS para crear un instrumento que permitiera medir la calidad de vida en diversas culturas. El WHOQoL-100 es una versión amplia del instrumento que permite evaluar detalladamente cada faceta relacionada con la calidad de vida, mientras que el WHOQoL-Bref es una versión más corta que se desarrolló para proporcionar una evaluación breve de la calidad de vida. Para garantizar que la versión corta mantuviera las características amplias del instrumento, se seleccionó al menos 1 pregunta de cada 24 facetas del WHOQoL-100, resultando en 24 ítems más 2 ítems.

Además, Caballo (2006) señala que existen al menos 30 versiones lingüísticas del WHOQoL-100 y en diferentes idiomas, incluyendo tres traducciones al español realizadas en España, Argentina y Panamá. No obstante, existen diferencias culturales, por ello, se debe validar y adaptar cada instrumento en los países.

Por su parte, Espinoza et al. (2011) indican que el proyecto de la OMS para desarrollar un instrumento que mida la calidad de vida a nivel mundial se inició en la década de 1990 y dio como resultado el desarrollo del WHOQOL-100. Luego, se eligió las mejores interrogantes para crear el WHOQOL-BREF, que permite obtener un perfil de calidad de vida en los ámbitos de psicología, relaciones sociales, físico, y ambiente. La versión corta del instrumento se desarrolló para ofrecer un análisis breve sobre la calidad de vida, porque el WHOQOL-100 puede ser demasiado largo en algunos casos. La versión de prueba de campo del WHOQoL-Bref se basó en datos de evaluación de pilotos y de 20 centros de campo ubicados en 18 países. En resumen, el WHOQoL-Bref ofrece una opción idónea para el análisis rápido del perfil de las áreas de la calidad de vida.

Tabla 3*Estructura del WHOQoL-Bref*

Áreas	Facetas	Número del ítem
Física	Dolor	3
	Medicamentos	4
	Energía	10
	Movilidad	15
	Sueno	16
	Actividades cotidianas	17
	Psicología	Sentimientos positivos
Psicología	Espiritualidad	6
	Concentración	7
	Apariencia	11
	Satisfacción con la vida	19
	Sentimientos negativos	26
Relaciones sociales	Relaciones personales	20
	Actividad sexual	21
	Apoyo social	22
Medio ambiente	Seguridad	8
	Medio ambiente saludable	9
	Economía	12
	Información	13
	Actividades recreativas	14
	Hogar	23
	Servicios de salud	24
	Transporte	25
General	CdV global	1
	Salud en general	2

Nota. Tomado del Manual para la evaluación clínica de los trastornos psicológicos de Caballo (2006).

Según el WHO Quality of Life Assessment Group (1996), todo análisis sobre la calidad de vida referido a temas de salud fue iniciado por la OMS en 1980 y se fundamenta en el discernimiento individual del lugar y su entorno cultural y los valores, todo ello vinculado a objetivos, criterios, entre otros. Asimismo, la evaluación de la calidad de vida debe ser en criterios diversos.

Para lograr su conceptualización, se realizaron consultas con especialistas de medicina y ciencias sociales de países en desarrollo y desarrollados. El resultado fue un cuestionario central con 100 preguntas que incluyen 24 facetas sobre calidad de vida global y el discernimiento subjetivo de la salud. Este cuestionario se ha aplicado en diferentes países y se considera de gran validez intercultural.

2.2.3.3. Dimensiones de calidad de vida en el instrumento WHOQoL Bref

2.2.3.3.1. Dimensión física

El estado de salud percibido proporciona información sobre la evaluación subjetiva de la salud de un individuo, lo que lo convierte en un componente clave para medir la calidad de vida. Según Chávez (2017), varios factores contribuyen a esta dimensión. Estos factores incluyen la percepción del dolor, el tratamiento médico, la capacidad de viajar, el nivel de energía, la calidad del sueño y el nivel de satisfacción laboral. Estos factores son extremadamente importantes para las personas a diario y pueden tener un gran impacto en su calidad de vida.

Es crucial recordar que la evaluación de la salud de una persona se basa no solo en si tiene o no una enfermedad, sino también en la evaluación subjetiva de sus síntomas y cualquier efecto secundario negativo de su tratamiento. Por lo tanto, el enfoque de la evaluación de la calidad de vida debe estar en la perspectiva del individuo, en lugar de la evaluación objetiva realizada por los proveedores de atención médica o los seres queridos.

La percepción de salud se evalúa mediante un cuestionario que incluye preguntas sobre actividad diaria, energía, dolor y satisfacción médica y laboral. Estos datos son cruciales para comprender cómo la enfermedad o el tratamiento afectan el día a día del individuo; por lo tanto, es importante tener en cuenta todas estas facetas al evaluar la calidad de vida en diversos entornos culturales.

2.2.3.3.2. Dimensión psicológica

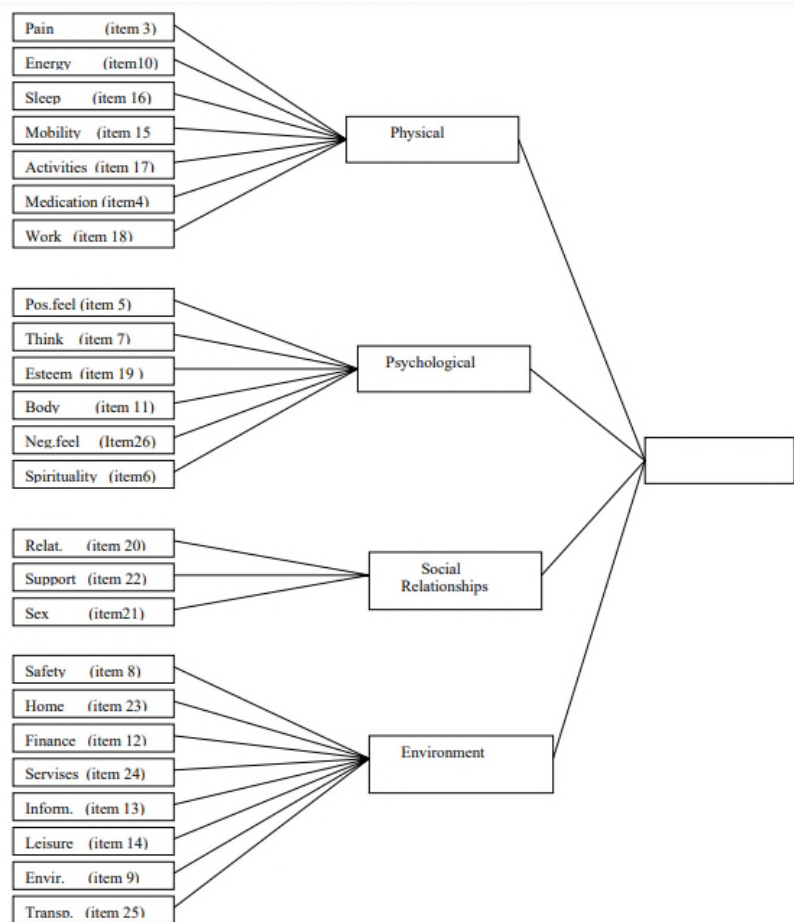
Según Chávez (2017), este aspecto de la salud se vincula a la valoración que hace un sujeto de su propia salud mental y emocional, así como de sus propias creencias personales, espirituales y religiosas. Esta evaluación puede tener en cuenta una amplia gama de factores, como el significado de la vida de uno y la respuesta de uno a la adversidad, las alteraciones positivas y negativas de uno, la imagen corporal de uno, la línea de pensamiento de uno, entre otros.

2.2.3.3.3. Dimensión social

Chávez (2017) explica que este criterio se refiere a la capacidad de vincularse con su entorno a través de los roles sociales y el requerimiento de apoyo social y familiar. Se incluye la satisfacción de la persona con sus amistades y dónde se ven a sí mismos en su grupo de amigos.

2.2.3.3.4. Dimensión ambiental

De acuerdo con Chávez (2017), la “dimensión ambiental” de un individuo es su evaluación de los factores de su entorno inmediato que podrían tener un impacto en su vida diaria. Esto incluye cuestiones de libertad y seguridad personal, así como acceso a recursos materiales, oportunidades educativas, actividades recreativas, un lugar seguro y cómodo para vivir, atención médica adecuada y servicios de apoyo social.

Figura 1*Estructura del WHOQoL-Bref*

Nota. Tomado de World Health Organization (2012).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1. Satisfacción laboral

Según Locke (1969, 1976, 1984), el nivel de satisfacción laboral de una persona depende de qué tan bien se alineen sus necesidades y valores personales con el rol o función que desempeña dentro de una organización. Esto significa que la satisfacción laboral es más probable cuando una persona

encuentra un puesto que se ajusta a sus valores y necesidades y en el que puede desempeñarse de manera eficaz. Es más probable que los empleados estén contentos en sus trabajos cuando sus valores y necesidades personales están bien atendidos por el trabajo que realizan.

2.3.2. Teletrabajo

El teletrabajo, tal como lo define Saco (2006), es un tipo de trabajo a distancia que se ejecuta por medio de las tecnologías de la información y la comunicación. Con un trabajo como este, el trabajador es capaz de interactuar con la empresa desde la comodidad de su hogar, utilizando herramientas digitales y de telecomunicaciones para realizar tareas cuando y donde se presenten.

2.3.3. Trabajo remoto

De acuerdo con el Auto 010-2020-TR (2020) de la Corte Suprema, el trabajo remoto es una forma de prestación de servicios subcontratada en la que el empleado no está físicamente presente en el lugar de trabajo, sino que realiza sus funciones desde su casa u otro lugar de su elección. En la medida en que las tareas específicas lo permitan, se utilizan herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para completar estos trabajos. Es decir, el empleado es libre de realizar su trabajo fuera de la oficina, siempre que pueda hacerlo de manera efectiva, utilizando las herramientas de comunicación y tecnología de la empresa.

2.3.4. Condición de trabajo

Según Locke (1979), las condiciones de trabajo son las razones primordiales para el trabajador que afectan en su salud y bienestar, y que están relacionados con el ambiente físico de trabajo del trabajador, tales como la temperatura, la iluminación, el ruido y la ventilación.

2.3.5. Supervisión

Según Hernández (2019), el término “supervisión” describe el conjunto de habilidades y técnicas que utilizan los gerentes y supervisores para monitorear y encargarse del desempeño de sus trabajadores. Esta perspectiva analiza cómo se ejerce la autoridad en el lugar de trabajo, es decir, por parte de los gerentes que tienen la tarea de tomar decisiones e implementar cambios en el flujo de trabajo de los empleados. Además de la competencia técnica y administrativa, las habilidades interpersonales de un supervisor, como su capacidad para comunicarse con claridad e inspirar el espíritu de equipo, son cruciales para el éxito de cualquier organización que supervise. En conclusión, el énfasis de la supervisión en la profundidad es vital tanto para el buen funcionamiento de las empresas como para el bienestar de los empleados en el lugar de trabajo.

2.3.6. Reconocimiento

Según Hernández (2019), la dimensión de reconocimiento se refiere a la respuesta que se recibe por el trabajo realizado, ya sea en forma de elogio, crítica o crédito. Este factor afecta significativamente el cumplimiento laboral de los trabajadores y la estimación del valor de su aporte a la empresa. Si los empleados no son debidamente reconocidos por sus esfuerzos, su motivación y dedicación pueden verse afectadas, mientras que el reconocimiento apropiado puede aumentar su satisfacción y lealtad en el trabajo.

2.3.7. Tecnología

Según Hernández (2019), la tecnología añade una dimensión crucial a la facilidad del trabajo remoto. Esta dimensión se refiere al estado del hardware, el software y las aplicaciones necesarias para el funcionamiento de la estación

de trabajo remota. La productividad, el desempeño de los trabajadores remotos y la satisfacción laboral pueden verse influenciados por la calidad de la tecnología disponible. Por lo tanto, es crucial prestar atención a esta dimensión y garantizar que los trabajadores remotos tengan acceso a tecnología suficiente, y de alta calidad para realizar su trabajo de manera eficiente y cómoda.

2.3.8. Plan de acción

Según el Centro de Aprendizaje y Conocimiento de la Primera Infancia (ECLKC, 2019), un plan de acción es una serie de pasos diseñados para lograr un conjunto de objetivos. Así como existen numerosas rutas a un destino cuando se viaja, un plan de acción puede ayudarlo a determinar qué debe hacerse para que un programa o proyecto logre las metas y los resultados deseados. En resumen, es una herramienta que proporciona una hoja de ruta clara y detallada para dirigir el progreso y tomar decisiones.

2.3.9. Calidad de vida

Lo que define la calidad de vida de una persona o de una comunidad es el grado en que se siente feliz con su entorno y con sus experiencias cotidianas. Según Caballo (2006), es una medida de la capacidad de una sociedad para satisfacer las necesidades tangibles e inmateriales de sus miembros. Engloba temas diversos que comprenden la salud de las personas, su educación, la capacidad de empleo, el lugar donde viven, el medio ambiente, la seguridad, la cultura y las relaciones personales e interpersonales. Se ha encontrado que cuando los sujetos tienen un nivel de vida más alto, son más felices y más prósperas en su conjunto.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Diseño de la investigación

Carrasco (2017), explica que en el diseño de investigación no experimental, no se manipula la variable independiente, sino que, corresponden a hechos ex post facto, es decir hechos que ya han ocurrido, los fenómenos ya se han dado y se recoge la percepción de los involucrados, por ende, siendo el diseño de investigación, no experimental transversal, es decir que se acopian los datos en un solo periodo de tiempo, en consecuencia la variable independiente satisfacción laboral en el trabajo remoto no será manipulada, se aplicará un instrumento en un determinado momento para recoger la percepción de los sujetos sobre el fenómeno estudiado, de la misma forma se realizará con la variable dependiente calidad de vida, así con la información recogida, se permitirá medir la variabilidad de la calidad de vida respecto de la satisfacción laboral en los trabajadores remotos de la Caja Tacna en el año 2020.

3.1.2. Tipo de investigación

La investigación será de tipo básica, teórica o fundamental, Ñaupas et al. (2018) manifiesta que las investigaciones de tipo básica, profundizan en las teorías, Carrasco (2017) explica que no se busca una aplicación práctica en forma inmediata, es la base para la investigación de tipo aplicada o tecnológica, en tal sentido, lo que se busca es profundizar en la teoría sobre satisfacción laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia, las investigaciones de tipo básica generan nuevos conocimientos, en tal sentido, realizar una investigación bajo un nuevo escenario de pandemia en la Caja Tacna generará nuevos

conocimientos nunca antes vistos, es en consecuencia, la investigación básica la que nos permite conocer las variables y generar nuevo conocimiento científico bajo el método científico.

3.1.3. Nivel de investigación

La investigación será de nivel explicativo, a pesar de que los metodólogos, no coinciden en denominarle nivel de investigación, Hernández-Sampieri et al. (2018), las denomina alcances de la investigación y, menciona que una investigación explicativa, contiene variables independientes y dependientes, además que se busca explicar la causalidad entre dichas variables, y que previamente se ha tenido que demostrar una correlación entre las variables a estudiar, en tal sentido, existe una causa y efecto, en el problema a plantear, así, en la investigación se ha determinado tratar el problema bajo una relación bidimensional, siendo la variable independiente o la causa del problema la “satisfacción laboral” bajo un contexto de COVID-19 y la variable dependiente o efecto del problema “calidad de vida”. En consecuencia, una investigación explicativa para variables categóricas, utiliza modelos de regresión que permiten explicar y predecir, la investigación busca explicar la variabilidad de la calidad de vida por causa de la satisfacción laboral de los trabajadores remotos de la Caja Tacna en el departamento de Tacna.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La determinación de la población en este estudio se basa en las pautas definidas por Valderrama (2019), quien establece que la población debe incluir a todos los sujetos de estudio relevantes para la investigación. En este contexto, la población de interés comprende a los 388 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., que operan en las seis agencias ubicadas en el departamento de Tacna. Estas agencias, como la Agencia

Principal, la Agencia Altos de la Alianza, la Agencia Ciudad Nueva, y la Agencia Coronel Mendoza, han sido consideradas dentro de los límites de la población, como se detalla en el Anexo 02 adjunto a este estudio, siguiendo así la orientación proporcionada por Valderrama en su trabajo de 2019.

3.2.2. Muestra

Es no probabilística, Carrasco (2017), refiere que la muestra es parte de la investigación y puede ser probabilística cuando todos los sujetos están en condiciones de ser elegidos por igual, así se usa una fórmula para determinar una muestra de una población finita o infinita, sin embargo, con respecto a las muestras no probabilísticas, la probabilidad de que cualquier sujeto de la población sea seleccionado no es dable, debido a que no todos tienen las condiciones o requerimientos para ser seleccionados, en la presente investigación, se selecciona a aquellos trabajadores que estén realizando trabajo remoto en la Caja Tacna en las seis agencias del departamento de Tacna, las cuales son: Agencia Principal, Agencia Alto de la Alianza, Agencia Ciudad Nueva, Agencia Coronel Mendoza; en consecuencia, el número de trabajadores remotos lo conforman 153 trabajadores.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Identificación de variables

V.I.: "Satisfacción laboral"

V.D.: "Calidad de vida"

3.3.2. Caracterización de las variables

a) Variable independiente: "Satisfacción laboral"

Operacionalización de la "Satisfacción laboral"

Dimensiones	Indicadores
Condición de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ C1. Espacio disponible para trabajar ▪ C2. Iluminación en el lugar de trabajo ▪ C3. Ventilación en el lugar de trabajo ▪ C4. Ruido en el lugar de trabajo ▪ C5. Temperatura en el lugar de trabajo ▪ C6. Adecuación y auxilios de la empresa
Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S7. Control de la jefatura ▪ S8. Evaluación del desempeño ▪ S9. Frecuencia de comunicación con la jefatura ▪ S10. Oportunidad de respuesta ▪ S11. Retroalimentación
Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ R12. Reconocimiento del trabajo ▪ R13. Respaldo de jefatura ▪ R14. Recompensa por logros
Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> ▪ T15. Aplicaciones informáticas ▪ T16. Plataforma virtual ▪ T17. Equipo de cómputo ▪ T18. Conexión de internet
Plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ D19. Objetivos a alcanzar ▪ D20. Tareas y actividades ▪ D21. Tiempos de cumplimiento ▪ D22. Cumplimiento de indicadores

Nota. Adaptado de Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Meliá y Peiró (1998).

b) **Variable dependiente: “Calidad de vida”**

Operacionalización de la “Calidad de vida”

Dimensiones	Indicadores
Salud física	<ul style="list-style-type: none"> ▪ F1. Dolor y malestar (4) ▪ F2. Energía Y fatiga (1) ▪ F3. Sueño y descanso (3)
Área psicológica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ F4. Sentimientos positivos (1) ▪ F5. Pensamiento, aprendizaje, memoria, concentración (3) ▪ F6. Autoestima (3) ▪ F7. Imagen corporal y apariencia (1) ▪ F8. Sentimientos negativos (1)
Nivel de independencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ F9. Movilidad (1) ▪ F10. Actividades de la vida diaria (3) ▪ F11. Dependencia de medicinas y ayuda médica (3) ▪ F12. Capacidad de trabajo (12)
Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ F13. Relaciones personales (3) ▪ F14. Actividad sexual (4) ▪ F15. Soporte social (3)
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ F16. Seguridad física (1) ▪ F17. Medio ambiente hogareño (3) ▪ F18. Recursos financieros (1) ▪ F19. Cuidado social y de salud: accesibilidad y calidad (3) ▪ F20. Oportunidades para obtener información (1) ▪ F21. Participación en oportunidades de ocio (1) ▪ F22. Medio ambiente físico (contaminación, ruido, clima) (1) ▪ F23. Transporte (3)
Espiritualidad/creencias personales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ F24. Espiritualidad/creencias personales (2)
General	<ul style="list-style-type: none"> ▪ G. CdV global y salud en general (1, 4)

Nota. Adaptado de Venkatesh et al. (2003).

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

3.4.1.1. Encuesta

La técnica para la recolección de los datos usada fue la encuesta, debido a su amplio uso en investigaciones en ciencias sociales, se decidió tomar dicha técnica a fin de lograr los objetivos de la investigación, en tal sentido se lograron encuestar a 153 trabajadores de la Caja Tacna en sus diferentes agencias.

3.4.2. Instrumentos

3.4.2.1. Cuestionario

El instrumento de investigación fue el cuestionario, en tal sentido, de acuerdo a la sistematización de investigaciones analizadas, se seleccionaron los instrumentos elaborados por Hernández (2019) y World Health Organization (1996), adaptándolos a la realidad local a fin de cumplir con los objetivos planteados, en consecuencia, el instrumento original de Hernández (2019), lo constituyen 22 ítems que usan una escala ordinal (Likert) de 5 respuestas conformadas por cinco dimensiones, las cuales son: Condición de trabajo, que proporcionan los ítems (C1, C2, C3, C4, C5, C6), Supervisión compuesta por los ítems (S7, S8, S9, S10, S11), Reconocimiento compuesto por los ítems (R12, R13, R14), Tecnología compuesta por los ítems (T15, T16, T17, T18), finalmente Plan de trabajo compuesto por los ítems (D19, D20, D21, D22).

Asimismo, el instrumento calidad de vida elaborado por World Health Organization (1996), denominado “WHOQOL-BREF”, que está integrado en su forma original por 26 ítems y conformado por siete dimensiones, la dimensión Salud física integrada por los ítems (F1, F2, F3), la dimensión Psicológica conformada por los ítems (F4, F5, F6, F7 y F8), la dimensión Nivel de independencia conformado por los ítems (F9, F10, F11, F12), la dimensión Relaciones sociales conformada por los ítems (F13, F14, F15), la dimensión Medio ambiente conformado por los ítems (F16, F17, F18, F19, F20, F21, F22, F23), la dimensión espiritualidad conformada por el ítem (F24), finalmente la dimensión General conformado por los ítems (G1 y G2), de los cuales se han adaptado las dimensiones Salud física, Psicología, Relaciones sociales y Medio ambiente para el estudio y cumplimiento de objetivos.

Los instrumentos fueron sometidos a la confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach bajo el lenguaje R y R Studio, en tal sentido, los instrumentos se interpretaron bajo la tabla de la escala de alfa de Cronbach siguiente:

Tabla 4

Escala de alfa de Cronbach

Escala	Significado
0,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

Nota. Tomado de Valderrama (2019)

a) Confiabilidad del cuestionario para la variable independiente

Se realizó la estimación alfa de Cronbach para los datos recogidos con el instrumento “Satisfacción laboral en trabajo remoto”, en tal sentido, los datos

muestran que, del análisis de confiabilidad realizado, se tiene un Alfa de Cronbach de $raw_alpha = 0,99$; $std.alpha = 0,99$; $G6(smc) = 1$; $average_r = 0,79$

```
Reliability analysis
Call: alpha(x = Data1bc[1:22])

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0,99      0,99      1      0,79  84 0,0014 3,3 0,95 0,82

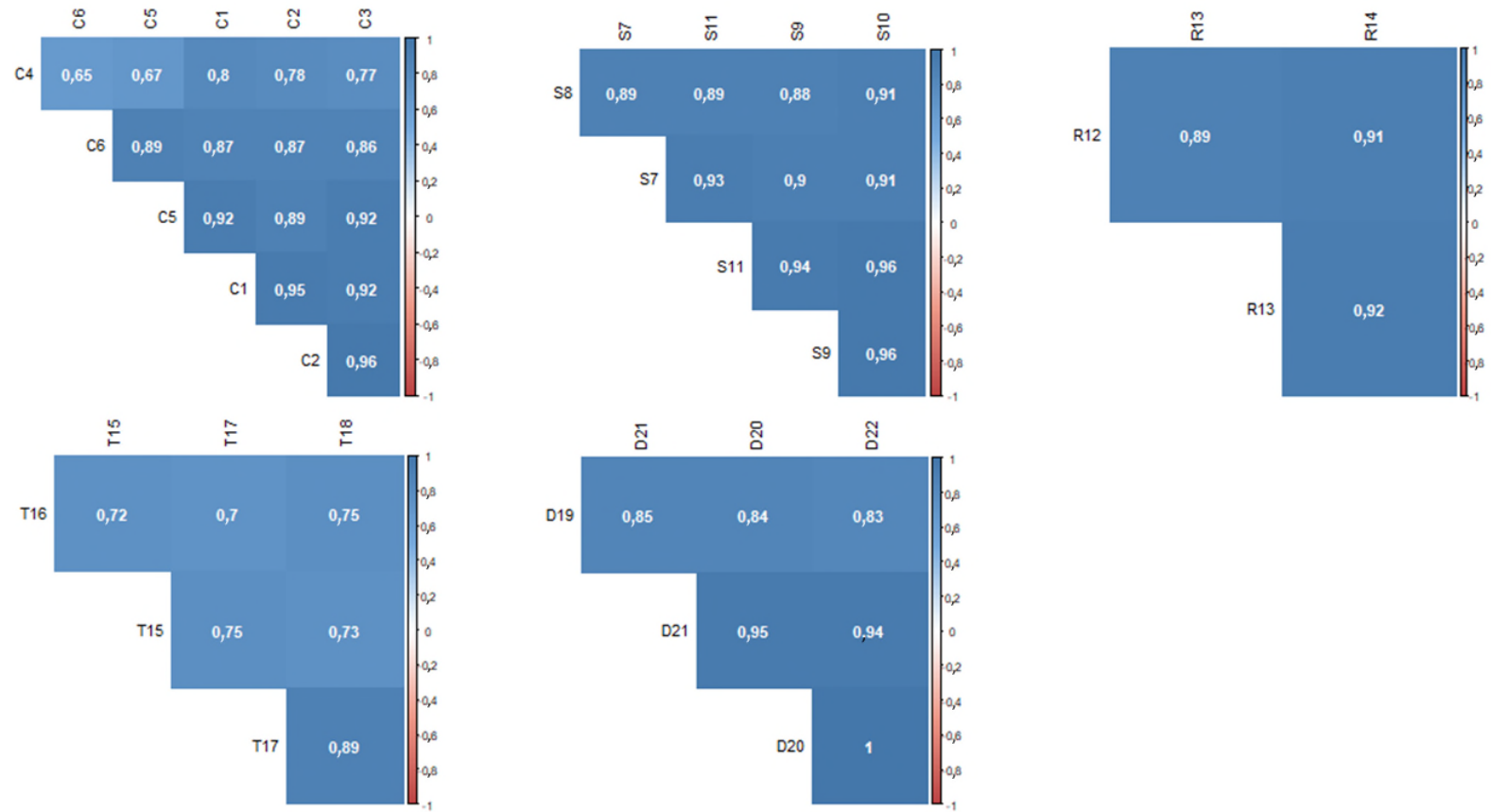
95% confidence boundaries
      lower alpha upper
Feldt 0,99 0,99 0,99
Duhachek 0,99 0,99 0,99
```

Interpretación

La prueba raw_alpha describe el Coeficiente Alfa con un valor de 0,99 siendo el valor de alfa entre 0 y 1, se observa que mientras más cercano a 1 se encuentre el coeficiente, la consistencia interna es mayor, en consecuencia, se muestra una confiabilidad muy alta, por lo que el instrumento “Satisfacción laboral en trabajo remoto” es adecuado. Asimismo, la prueba $std.alpha$ es de 0,99 se observa en el resultado una confiabilidad muy alta, por otro lado, la prueba $G6(smc)$, se observa una confiabilidad muy alta de 1, por lo que los resultados muestran que el cuestionario es confiable, finalmente, la prueba $average_r$ es una medida de confiabilidad que se obtiene de la Correlación promedio entre los ítems, por lo que, se observa un resultado de 0,79 podemos asumir que tenemos ítems de correlaciones fuertes.

Figura 2

Consistencia interna de las dimensiones por ítems de la variable independiente



Nota. Dimensiones: Condición de trabajo (C1, C2, C3, C4, C5, C6), Supervisión (S7, S8, S9, S10, S11), Reconocimiento (R12, R13, R14), Tecnología (T15, T16, T17, T18), Plan de trabajo (D19, D20, D21, D22). Se muestra las correlaciones entre ítems de las dimensiones.

b) Confiabilidad del cuestionario para la variable dependiente

Se realizó la estimación alfa de Cronbach para los datos recogidos con el instrumento "WHOQOL-BREF". En tal sentido, los datos muestran que, del análisis de confiabilidad realizado, se tiene un raw_alpha = 0,94; std.alpha = 0,94; G6(smc) = 0,98; average_r = 0,47

Reliability analysis

Call: alpha(x = Data1bc[23:41])

raw_alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	ase	mean	sd	median_r
0,94	0,94	0,98	0,47	17	0,0061	3,1	0,66	0,53

95% confidence boundaries

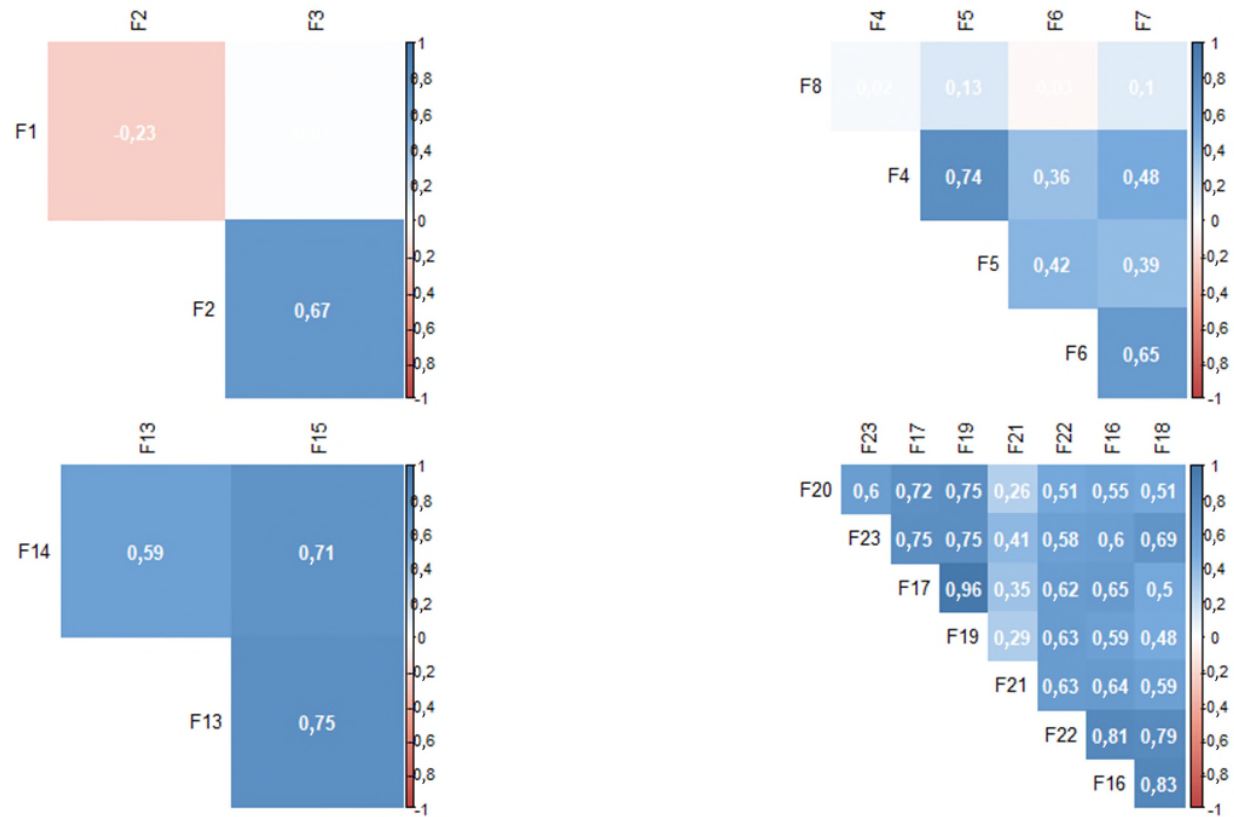
	lower	alpha	upper
Feldt	0,93	0,94	0,96
Duhachek	0,93	0,94	0,96

Interpretación

La prueba raw_alpha describe el Coeficiente Alfa con un valor de 0,94 siendo el valor de alfa entre 0 y 1, se observa que mientras más cercano a 1 se encuentre el coeficiente, la consistencia interna es mayor, en consecuencia, se muestra una confiabilidad muy alta, por lo que el instrumento "WHOQOL-BREF" es adecuado. Asimismo, la prueba std.alpha es de 0,94 se observa en el resultado una confiabilidad muy alta, por otro lado, la prueba G6(smc) se observa una confiabilidad muy alta de 0,98 por lo que los resultados muestran que el cuestionario es confiable, finalmente, la prueba average_r es una medida de confiabilidad que se obtiene de la Correlación promedio entre los ítems, por lo que, se observa un resultado de 0,47 podemos asumir que tenemos ítems de correlaciones medianamente fuertes.

Figura 3

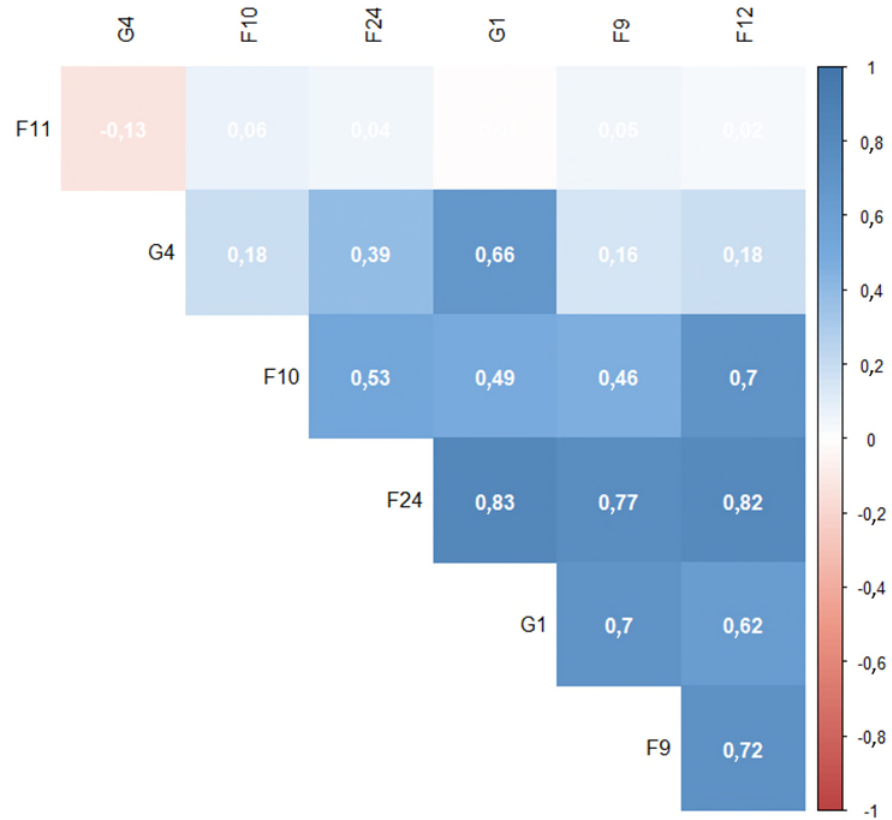
Consistencia interna de las dimensiones por ítems de la variable dependiente



Nota. Dimensiones: Salud física (F1, F2, F3), Psicología (F4, F5, F6, F7, F8), Relaciones sociales (F13, F14, F15), Medio ambiente (F16, F17, F18, F19, F20, F21, F22, F23). Se muestra las correlaciones entre ítems de las dimensiones

Figura 4

Consistencia interna de las dimensiones no utilizadas por ítems de la variable dependiente



Nota. Dimensiones no utilizadas: Nivel de independencia (F9, F10, F11, F12), Espiritualidad (F24), General (G1, G4). El valor del coeficiente Alfa de Cronbach resulta en raw_alpha = 0,82, std.alpha = 0.82, G6(smc) = 0.89, average_r = 0.39.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos de los instrumentos de investigación fueron ordenados en una hoja de cálculo con la finalidad de ser importados al programa R Studio y trabajados mediante el lenguaje de programación R, en tal sentido, los datos permitieron realizar pruebas de confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniéndose resultados favorables para todas las variables y dimensiones las cuales se presentan en figuras y resultados que son interpretados, asimismo, se realizaron pruebas de normalidad, bajo kolmorov Smirnov para muestras mayores a 50 sujetos, lo que permitió determinar el tipo de prueba de correlación no paramétrica, en tal sentido, se trabajó con la correlación Rho Spearman presentando sus resultados en figuras y tablas, asimismo, se elaboraron tablas de frecuencia a fin de presentar los resultados descriptivos de las variables y dimensiones.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

La investigación a realizar bajo los paradigmas clásicos seguirán el camino del positivismo y pospositivismo, siendo la propuesta inicial del método científico realizada por Descartes (2001) en el “Discurso del método”, el autor ante la realidad observada en el renacimiento europeo, plantea la duda metódica en la frase “Pienso luego existo...”, y aproxima el cuestionamiento del conocimiento de la realidad para acercarlo a métodos matemáticos, asimismo, Comte (1984) en su obra “Discurso sobre el espíritu positivo” explica que el conocimiento del hombre en el transcurso de la historia se ha dado bajo tres estadios, uno de ellos el estadio positivista, en consecuencia, el racionalismo de Descartes (2001) y el positivismo de Comte (1984), contribuyen a una nueva propuesta realizada por el Círculo de Viena bajo la denominación del neopositivismo, en la que se cuestiona sobre ¿qué es ciencia y qué no es ciencia?, bajo el método inductivo se trata de explicar la realidad observada, sin embargo, Popper (2017), cuestiona los aportes realizados por el Círculo de Viena, y resalta el método deductivo además de proponer la falsación como método para cuestionar las teorías existentes, los aportes de Kuhn (2017) en “La estructura de las revoluciones científicas”, de Lakatos (2018), así como de Feyerabend (1986) en su propuesta “Contra el método”, contribuyen a las nuevas propuestas para generar conocimiento científico bajo el método científico, así, recientes propuestas tomadas en varios institutos, recogen los aportes de Hernández-Sampieri et al. (2018), en la propuesta de nuevos paradigmas investigativos, los cualitativos, cuantitativos y mixtos de la investigación, en tal sentido, la investigación traza su investigación basada en las propuestas filosóficas de los autores antes mencionados, sobre la satisfacción laboral y la calidad de vida en los trabajadores remotos, así, la variable satisfacción laboral, toma la propuesta de algunos autores como Dawis y Loftquist (1984), Locke (1969, 1976, 1984), Korman (1978), Hackman y Oldham (1980), Lawler (1973), Groskurth y Ulich (1975), Bruggemann (1975),

Schneider y Reichers (1983), Peiró y Prieto (1996), Cook (1981), Locke (1976), Peiró (1994), por otro lado, la calidad de vida se basa en la construcción realizada por World Health Organization (1996).

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1.1. Presentación

Los datos recogidos mediante los instrumentos de investigación sobre la “Satisfacción laboral” y la “Calidad de vida” de los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., permitieron elaborar la estadística descriptiva e inferencial mediante la aplicación del lenguaje R y R Studio, en consecuencia, en la primera parte, se muestran los resultados descriptivos de la investigación, que se evidencian en la interpretación de las tablas y figuras de las variables y dimensiones, seguidamente, al trabajar la estadística inferencial, se realizan pruebas de correlación mediante la prueba estadística de rho de Spearman, así como una regresión logística ordinal que permite demostrar la incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente y la propuesta de un modelo matemático que permite predecir el comportamiento de los trabajadores bajo probabilidades, asimismo, el estudio siendo de nivel explicativo, explica y predice el comportamiento de un grupo de individuos con características semejantes, a fin de que la investigación proponga nuevos conocimientos sobre las variables de estudio.

5.1.2. Análisis de tablas y figuras de las variables

5.1.2.1. Variable independiente

Tabla 5

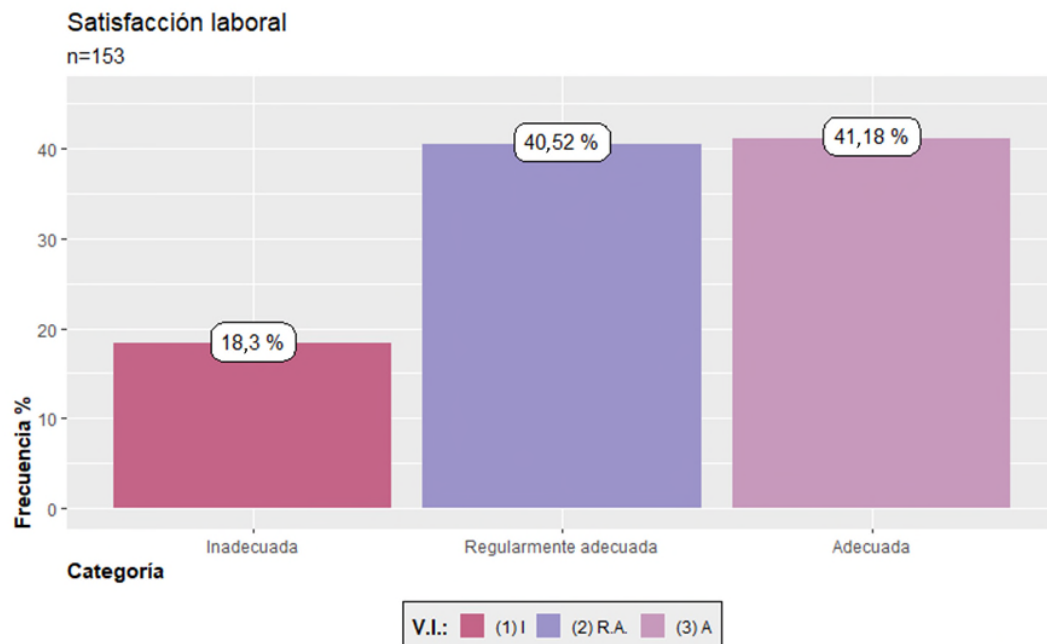
Variable Independiente: Satisfacción laboral

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	28	18,30	18,30
Regularmente adecuada	62	40,52	58,82
Adecuada	63	41,18	100,00
Total	153	100,00	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación "Inadecuada = [22-51]", "Regularmente adecuada = [52-81]" y "Adecuada = [71-96]".

Figura 5

Variable Independiente: Satisfacción laboral



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 28 trabajadores que representan el 18,30 % de los encuestados, refieren que la “Satisfacción laboral” es “Inadecuada”, asimismo, 62 trabajadores que representan el 40,52 % indicaron que la “Satisfacción laboral” es “Regularmente adecuada”, finalmente, 63 trabajadores que representan el 41,18 % percibieron que la “Satisfacción laboral” es “Adecuada”.

Por ende, de los datos se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 41,18 % percibe que la “Satisfacción laboral” en la Caja Tacna S.A., es Adecuada, sin embargo, es preocupante el segundo porcentaje más concentrado, que representa el 40,52 % de los trabajadores que, perciben que la “Satisfacción laboral” es regularmente adecuada.

a) Dimensión: Condición de trabajo

Tabla 6

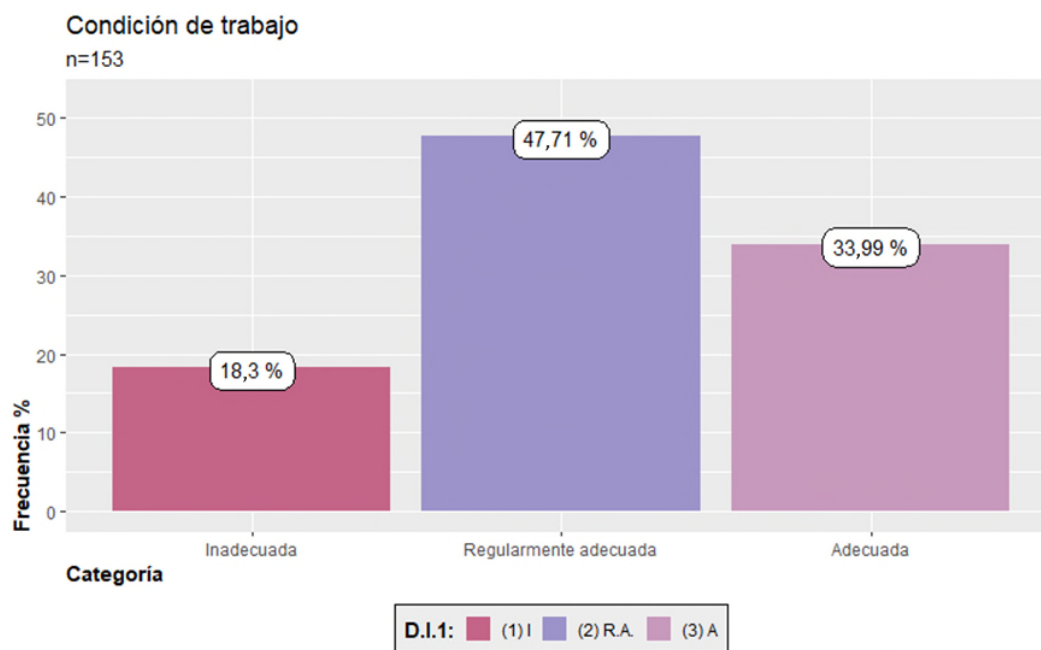
Dimensión: Condición de trabajo

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	28	18,30	18,30
Regularmente adecuada	73	47,71	66,00
Adecuada	52	33,99	100,00
Total	153	100,0	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación: "Inadecuada = [6-14]", "Regularmente adecuada = [15-23]" y "Adecuada = [24-32]".

Figura 6

Dimensión: Condición de trabajo



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 28 trabajadores que representan el 18,30 % de los encuestados, refieren que la “Condición de trabajo” es “Inadecuada”, asimismo, 73 trabajadores que representan el 47,71 % indicaron que la “Condición de trabajo” es “Regularmente adecuada”, finalmente, 52 trabajadores que representan el 33,99 % percibieron que la “Condición de trabajo” es “Adecuada”.

En conclusión, de los datos, se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 47,71 % percibe que la “Condición de trabajo” en la Caja Tacna S.A., es Adecuada.

b) Dimensión: Supervisión

Tabla 7

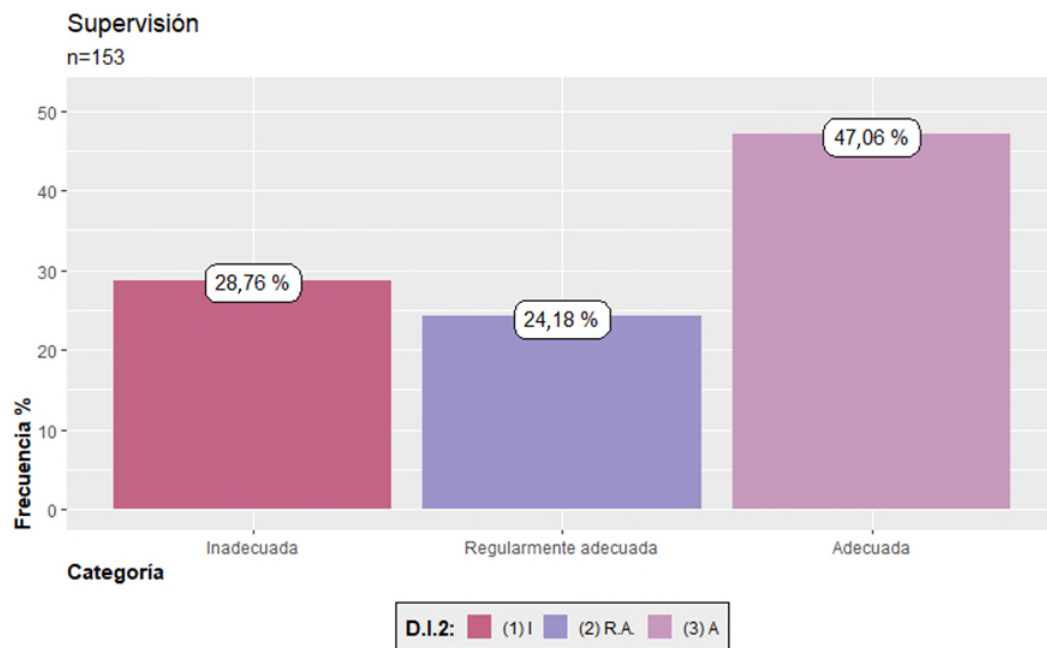
Dimensión: Supervisión

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	44	28,76	28,76
Regularmente adecuada	37	24,18	52,94
Adecuada	72	47,06	100,00
Total	153	100,0	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación: "Inadecuada = [5-11]", "Regularmente adecuada = [12-18]" y "Adecuada = [19-25]".

Figura 7

Dimensión: Supervisión



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 44 trabajadores que representan el 28,76 % de los encuestados, refieren que la “Supervisión” es “Inadecuada”, asimismo, 37 trabajadores que representan el 24,18 % indicaron que la “Supervisión” es “Regularmente adecuada”, finalmente, 72 trabajadores que representan el 47,06 % percibieron que la “Supervisión” es “Adecuada”.

En consecuencia, de los datos se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 47,06 % percibe que la “Supervisión” en la Caja Tacna S.A., es Adecuada.

c) Dimensión: Reconocimiento

Tabla 8

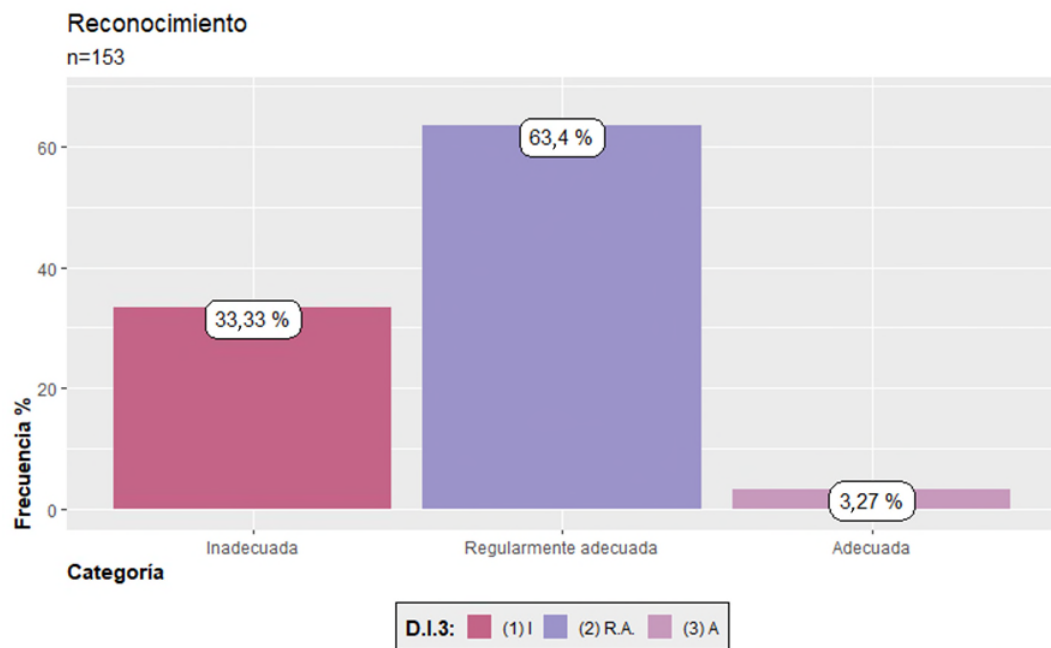
Dimensión: Reconocimiento

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	51	33,33	33,33
Regularmente adecuada	97	63,40	96,73
Adecuada	5	3,27	100,0
Total	153	100,0	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación: "Inadecuada = [3-7]", "Regularmente adecuada = [8-12]" y "Adecuada = [13-17]".

Figura 8

Dimensión: Reconocimiento



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 51 trabajadores que representan el 33,33 % de los encuestados, refieren que el “Reconocimiento” es “Inadecuado”, asimismo, 97 trabajadores que representan el 63,40 % indicaron que el “Reconocimiento” es “Regularmente adecuado”, finalmente, 5 trabajadores que representan el 3,27 % percibieron que el “Reconocimiento” es “Adecuado”.

Finalmente, de los datos se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 63,40 % percibe que el “Reconocimiento” en la Caja Tacna S.A., es Adecuado.

d) Dimensión: Tecnología

Tabla 9

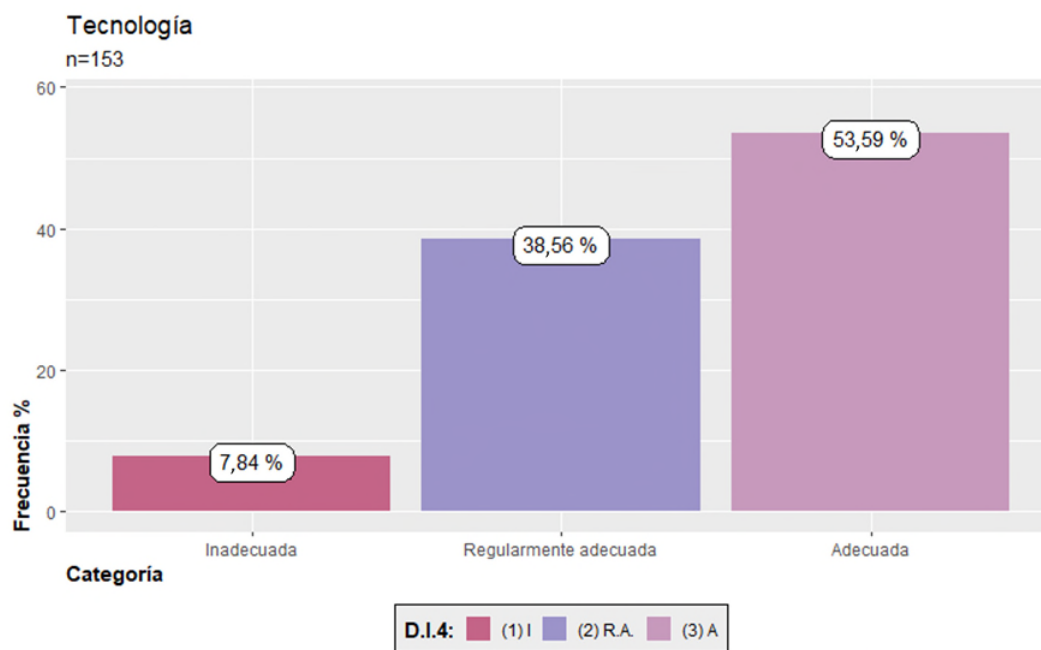
Dimensión: Tecnología

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	12	7,84	7,84
Regularmente adecuada	59	38,56	46,40
Adecuada	82	53,59	100,00
Total	153	100,00	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación: "Inadecuada = [4-9]", "Regularmente adecuada = [10-15]" y "Adecuada = [16-21]".

Figura 9

Dimensión: Tecnología



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 12 trabajadores que representan el 7,84 % de los encuestados, refieren que la “Tecnología” es “Inadecuada”, asimismo, 59 trabajadores que representan el 38,56 % indicaron que la “Tecnología” es “Regularmente adecuada”, finalmente, 82 trabajadores que representan el 53,59 % percibieron que la “Tecnología” es “Adecuada”.

En conclusión, de los datos, se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 53,59 % percibe que la “Tecnología” en la Caja Tacna S.A., es Adecuada.

e) Dimensión: Plan de acción

Tabla 10

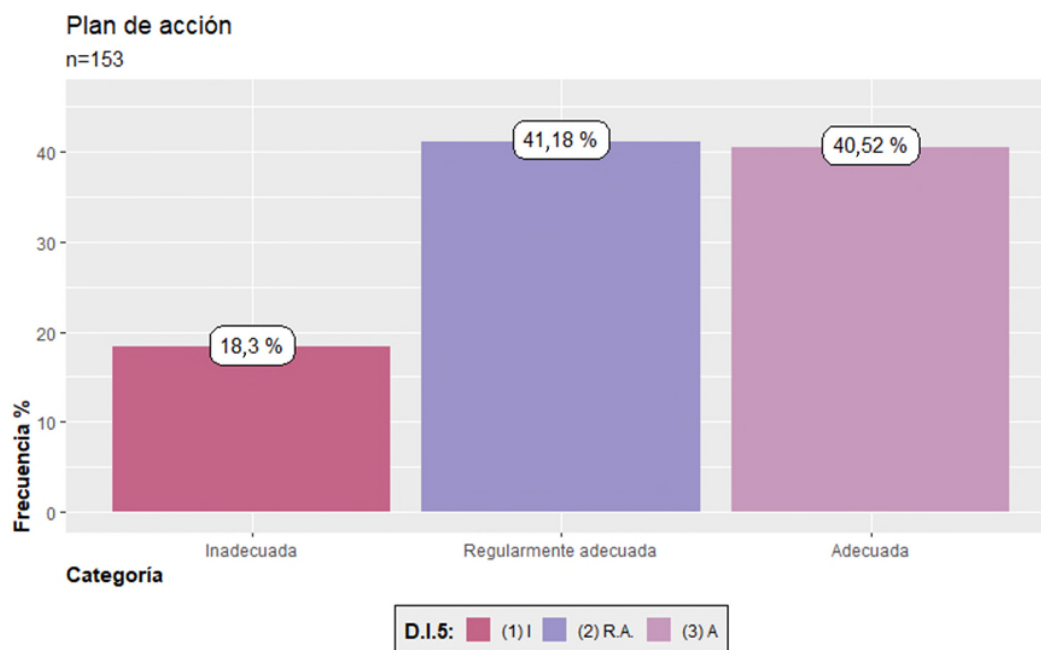
Dimensión: Plan de acción

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	28	18,30	18,30
Regularmente adecuada	63	41,18	59,48
Adecuada	62	40,52	100,00
Total	153	100,00	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación: "Inadecuada = [4-9]", "Regularmente adecuada = [10-15]" y "Adecuada = [16-21]".

Figura 10

Dimensión: Plan de acción



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 28 trabajadores que representan el 18,30 % de los encuestados, refieren que el “Plan de acción” es “Inadecuado”, asimismo, 63 trabajadores que representan el 41,18 % indicaron que el “Plan de acción” es “Regularmente adecuado”, finalmente, 62 trabajadores que representan el 40,52 % percibieron que el “Plan de acción” es “Adecuado”.

Por ende, de los datos, se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 41,18 % percibe que el “Plan de acción” en la Caja Tacna S.A., es Regularmente adecuado.

5.1.2.2. Variable Dependiente

Tabla 11

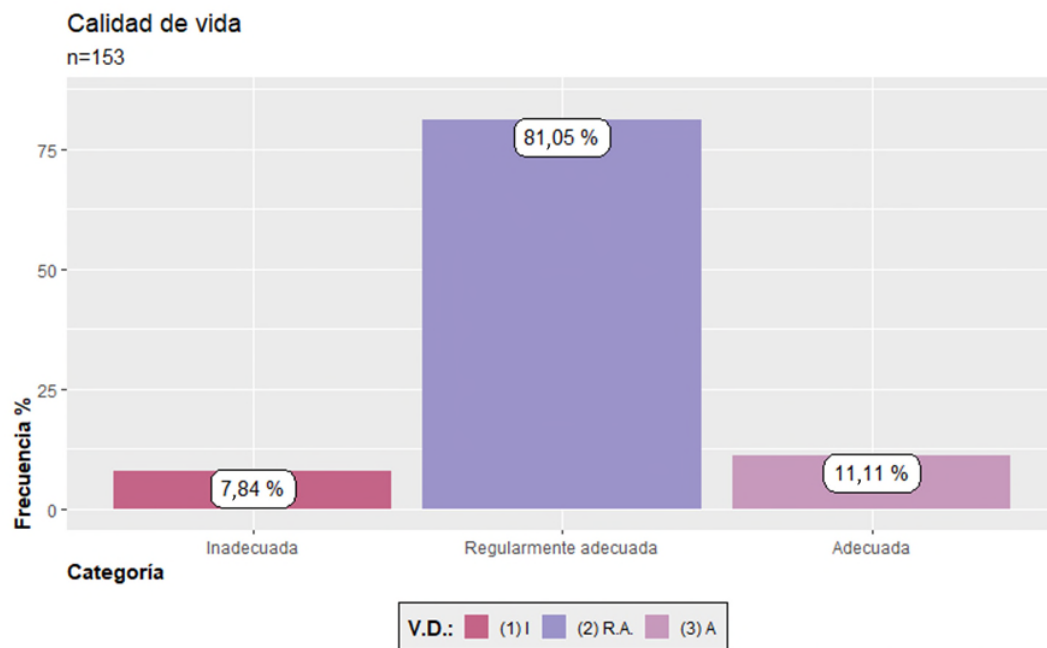
Variable dependiente: Calidad de vida

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	12	7,84	7,84
Regularmente adecuada	124	81,05	88,89
Adecuada	17	11,11	100,00
Total	153	100,00	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación: "Inadecuada = [19-44]", "Regularmente adecuada = [45-70]" y "Adecuada = [71-96]".

Figura 11

Variable dependiente: Calidad de vida



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 12 trabajadores que representan el 7,84 % de los encuestados, refieren que la “Calidad de vida” es “Inadecuada”, asimismo, 124 trabajadores que representan el 81,05 % indicaron que la “Calidad de vida” es “Regularmente adecuada”, finalmente, 17 trabajadores que representan el 11,11 % percibieron que la “Calidad de vida” es “Adecuada”.

En consecuencia, de los datos, se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 81,05 % percibe que la “Calidad de vida” en la Caja Tacna S.A., es Adecuada.

a) Dimensión: Salud física

Tabla 12

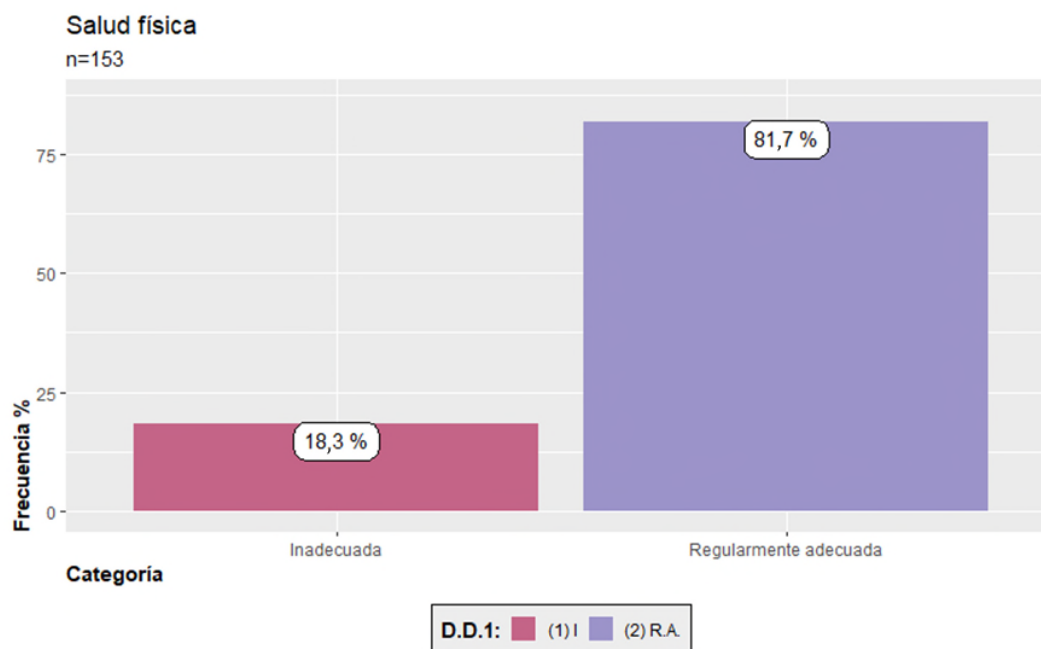
Dimensión: Salud física

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	28	18,30	18,30
Regularmente adecuada	125	81,70	100,00
Total	153	100,00	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación: "Inadecuada = [3-7]", "Regularmente adecuada = [8-12]" y "Adecuada = [13-17]".

Figura 12

Dimensión: Salud física



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 28 trabajadores que representan el 18,30 % de los encuestados, refieren que la “Salud física” es “Inadecuada”, asimismo, 125 trabajadores que representan el 81,70 % indicaron que la “Salud física” es “Regularmente adecuada”.

En conclusión, de los datos, se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 81,70 % percibe que la “Salud física” en la Caja Tacna S.A., es Regularmente adecuada.

b) Dimensión: Psicología

Tabla 13

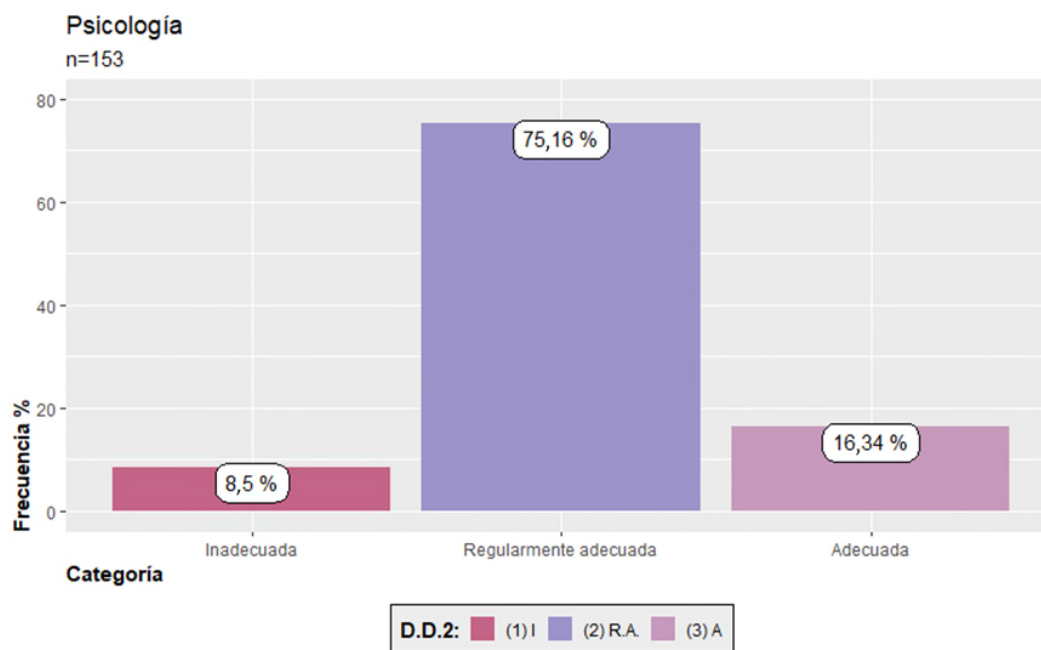
Dimensión: Psicología

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	13	8,50	8,50
Regularmente adecuada	115	75,16	83,66
Adecuada	25	16,34	100,00
Total	153	100,00	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación: "Inadecuada = [5-11]", "Regularmente adecuada = [12-18]" y "Adecuada = [19-25]".

Figura 13

Dimensión: Psicología



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 13 trabajadores que representan el 8,50 % de los encuestados, refieren que la “Psicología” es “Inadecuada”, asimismo, 115 trabajadores que representan el 75,16 % indicaron que la “Psicología” es “Regularmente adecuada”, finalmente, 25 trabajadores que representan el 16,34 % percibieron que la “Psicología” es “Adecuada”.

Por ende, de los datos, se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 75,16 % percibe que la “Psicología” en la Caja Tacna S.A., es Regularmente adecuada.

c) Dimensión: Relaciones sociales

Tabla 14

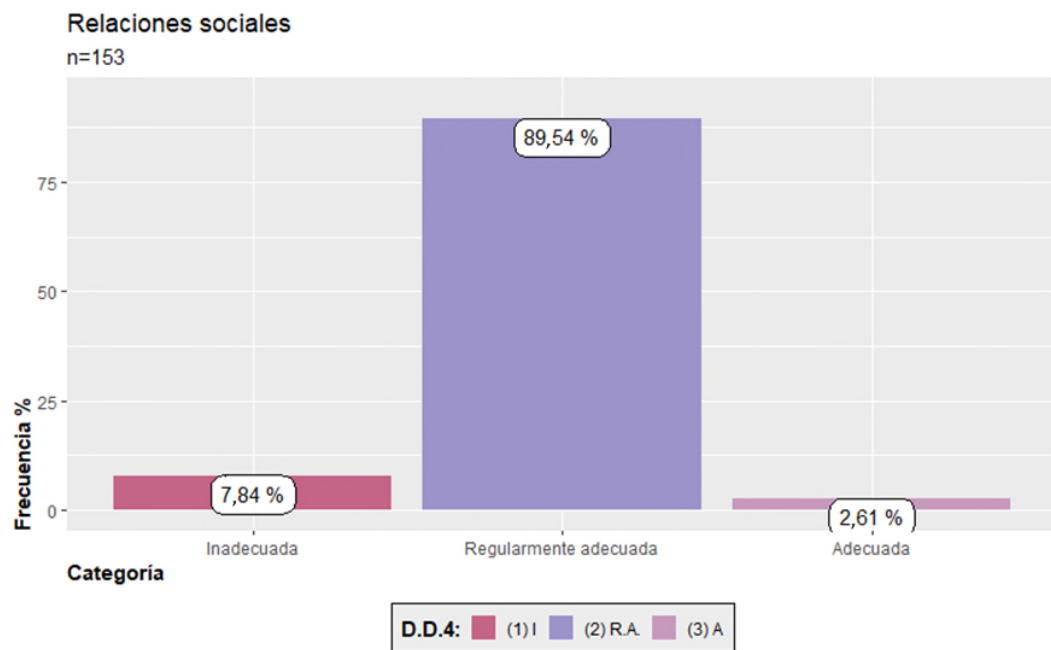
Dimensión: Relaciones sociales

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	12	7,84	7,84
Regularmente adecuada	137	89,54	97,38
Adecuada	4	2,61	100,00
Total	153	100,00	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación: "Inadecuada = [3-7]", "Regularmente adecuada = [8-12]" y "Adecuada = [13-17]".

Figura 14

Dimensión: Relaciones sociales



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 12 trabajadores que representan el 7,84 % de los encuestados, refieren que las “Relaciones sociales” son “Inadecuada”, asimismo, 137 trabajadores que representan el 89,54 % indicaron que las “Relaciones sociales” son “Regularmente adecuadas”, finalmente, 4 trabajadores que representan el 2,61 % percibieron que la “Relaciones sociales” son “Adecuadas”.

En consecuencia, de los datos, se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 89,54 % percibe que las “Relaciones sociales” en la Caja Tacna S.A., son Regularmente adecuadas.

d) Dimensión: Medio ambiente

Tabla 15

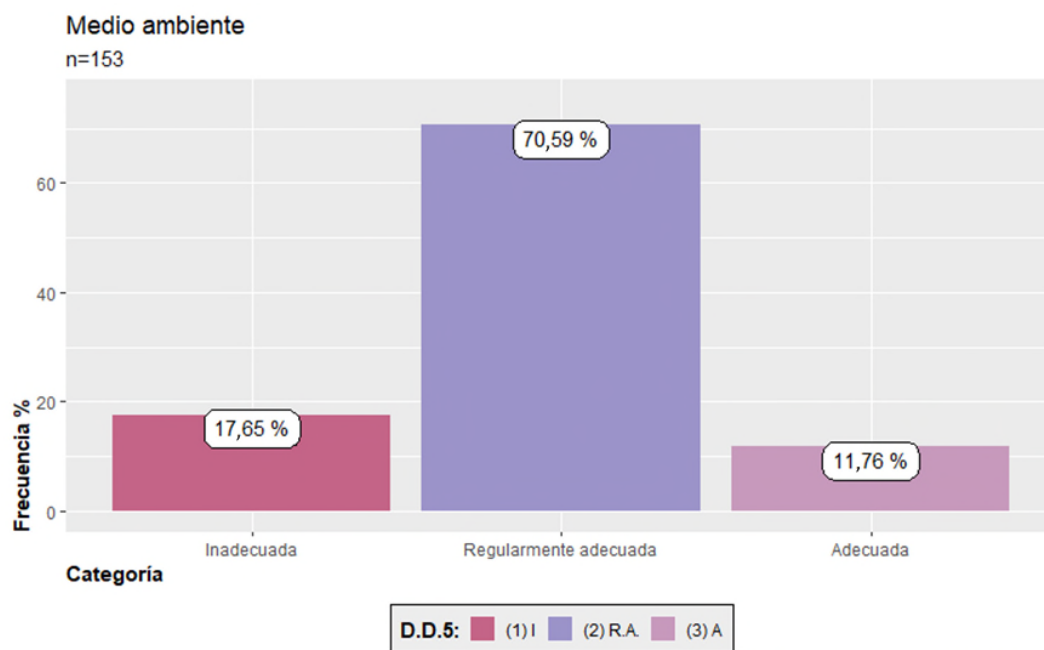
Dimensión: Medio ambiente

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuada	27	17,65	17,65
Regularmente adecuada	108	70,59	88,24
Adecuada	18	11,76	100,00
Total	153	100,00	

Nota. N=153 (Muestra no probabilística). f=Frecuencia, %=Porcentaje, % acumulado=Porcentaje acumulado. Baremación: "Inadecuada = [8-18]", "Regularmente adecuada = [19-29]" y "Adecuada = [30-40]".

Figura 15

Dimensión: Medio ambiente



Interpretación

Mediante la clasificación de las categorías por baremos de los datos recogidos en 153 trabajadores de la Caja Tacna S.A., se puede observar que, 27 trabajadores que representan el 17,65 % de los encuestados, refieren que el “Medio ambiente” es “Inadecuado”, asimismo, 108 trabajadores que representan el 70,59 % indicaron que el “Medio ambiente” es “Regularmente adecuada”, finalmente, 18 trabajadores que representan el 11,76 % percibieron que la “Medio ambiente” es “Adecuado”.

Por ende, de los datos, se observa que la gran parte de trabajadores concentrados en el 70,59 % percibe que el “Medio ambiente” en la Caja Tacna S.A., es Regularmente adecuado.

5.2. CORRELACIONES- PRUEBAS DE NORMALIDAD

La distribución normal, llamada distribución gaussiana, se usa para aproximar muchos tipos diferentes de distribuciones de probabilidad discretas, como afirman Levine et al. (2014) para varias variables continuas. El estadístico de Lilliefors (Kolmogorov-Smirnov) se realizó en muestras con más de 50 elementos diferentes.

VARIABLE X: Satisfacción laboral

Para la determinación de la normalidad en los datos, se plantean las hipótesis nula (H_0) y alterna (H_1) considerando a un nivel de significancia de 0,05 que, si la probabilidad (*valor p*) es menor; se rechaza la hipótesis nula, por ende, no existirá normalidad en los datos, por el contrario, cuando la probabilidad sea mayor al nivel de significancia, no se rechaza la hipótesis nula, por lo que, existe normalidad en los datos, en consecuencia, se plantea lo siguiente:

H_0 : Existe normalidad en los datos.

H_1 : No existe normalidad en los datos.

Luego de importados los datos a R Studio, se ejecuta el estadístico de Lilliefors (Kolmogórov-Smirnov), constatando una probabilidad de 2,957e-09.

```
> lillie.test(Datalbc2$SVI)
```

```
      Lilliefors (Kolmogorov-Smirnov) normality test
```

```
data:  Datalbc2$SVI
```

```
D = 0,15219, p-value = 2,957e-09
```

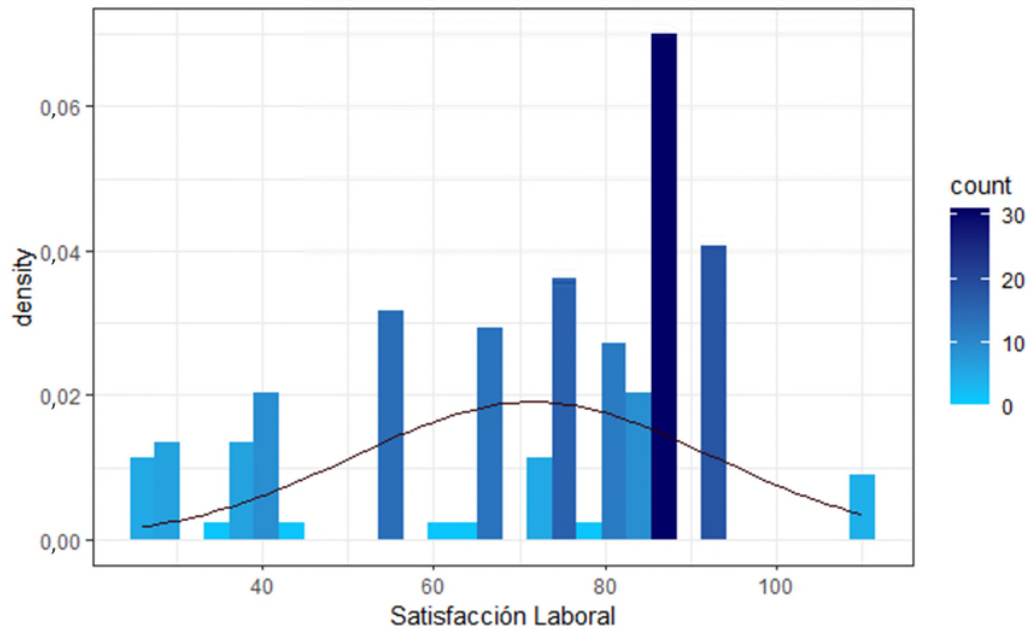
Toma de decisión

Siendo la probabilidad de $2,957e-09$ menor que $0,05$ se procede a rechazar H_0 y se concluye que, H_1 : “No existe normalidad en los datos”, en consecuencia, se debe proceder con pruebas no paramétricas, recomendándose la prueba de Rho Spearman para correlaciones. La distribución Lilliefors del estadístico de Kolmogorov – Smirnov, permite tener un resultado conservador, ya que a diferencia del test de Kolmogorov – Smirnov que asume media y varianza muestral conocida, Lilliefors las estima, obteniendo frecuencias teóricas y esperadas con distancias más cortas. Asimismo, solo el estadístico de Kolmogorov – Smirnov es más usado en determinar la bondad de ajuste, al modificarse con la distribución de Lilliefors, se enfoca más en determinar la normalidad de datos.

El histograma con curva de normalidad de la variable X, muestra bajo la observación que no coinciden la media, la mediana y la moda, por ende, no hay centralidad, asimismo, los datos no están agrupados en torno a la media, por lo que no hay dispersión de datos, por otro lado, no cuenta con asimetría, ya que la mayor cantidad de datos está a la derecha, la curtosis muestra una curva plana platicúrtica.

Figura 16

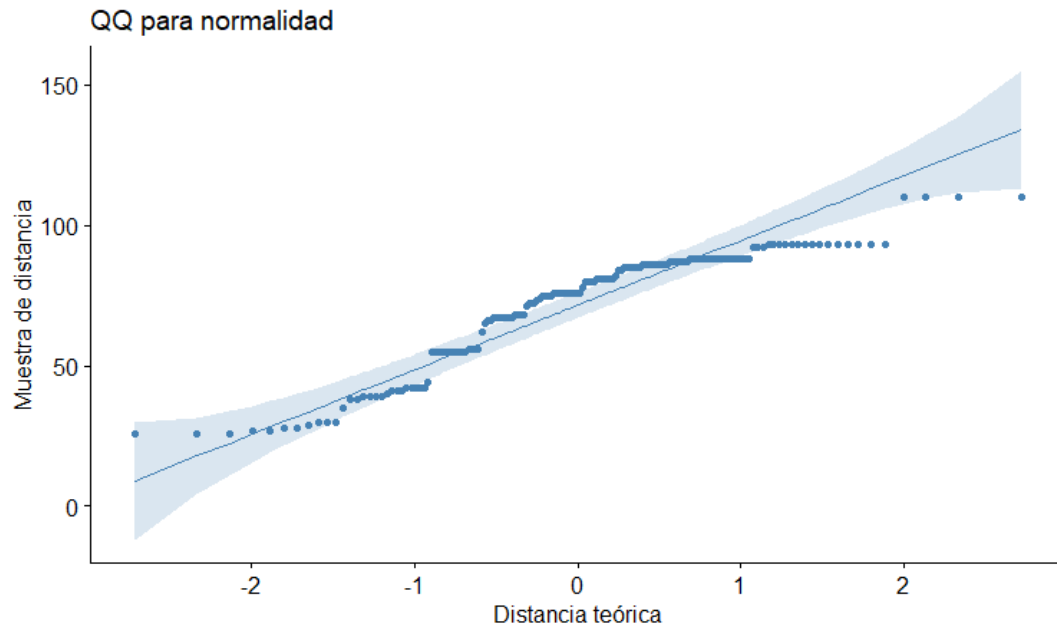
Histograma con curva de normalidad de variable independiente



En el cuantil – cuantil (QQ), se observa que los puntos no siguen una línea recta, sino que se encuentran un poco dispersos, Para que exista normalidad, los puntos deben formar una línea diagonal recta, en tal sentido, se evidencia que no hay distribución normal de datos.

Figura 17

Normalidad de los datos de la variable independiente



VARIABLE Y: Calidad de vida

Para la determinación de la normalidad en los datos, se plantean las H_0 y H_1 , considerando a un nivel de significancia de 0,05 que, si *valor p* es menor, se rechaza H_0 , por ende, no existirá normalidad en los datos (H_1), por el contrario, cuando la probabilidad sea mayor al nivel de significancia, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), en consecuencia, existe normalidad en los datos, se plantea lo siguiente:

H_0 : Existe normalidad en los datos

H_1 : No existe normalidad en los datos

De los datos ingresados a R Studio, se ejecuta la prueba de Lilliefors, constatando una probabilidad de $2,2e-16$.

```
> lillie.test(Datalbc2$SVD)
```

```
      Lilliefors (Kolmogorov-Smirnov) normality test
```

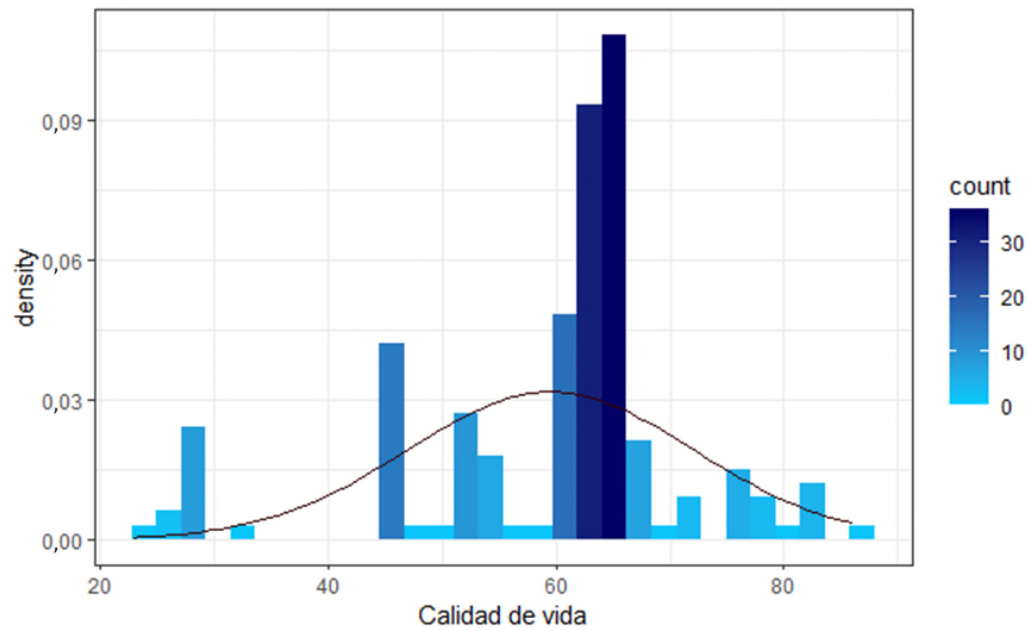
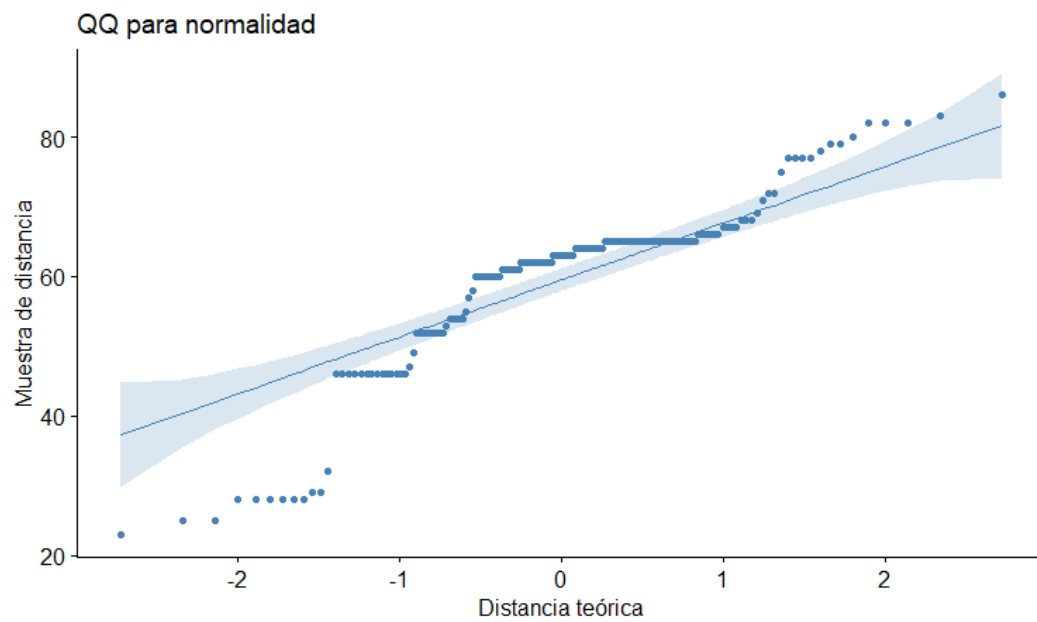
```
data:  Datalbc2$SVD  
D = 0,21934, p-value < 2,2e-16
```

Toma de decisión

Siendo la probabilidad de $2,2e-16$ menor que $0,05$, se rechaza H_0 y se concluye que H_1 : “No existe normalidad en los datos”, en conclusión, se debe proceder con pruebas no paramétricas, recomendándose la prueba de Rho Spearman para correlaciones.

El histograma con curva de normalidad de la variable X, muestra bajo la observación que no coinciden la media, la mediana y la moda, por ende, no hay centralidad, asimismo, los datos no están agrupados en torno a la media, por lo que no hay dispersión de datos, por otro lado, no cuenta con asimetría, ya que la mayor cantidad de datos está a la derecha, la curtosis muestra una curva plana platicúrtica.

Asimismo, en la figura de cuantil – cuantil (QQ), se observa que los puntos no siguen una línea recta, sino que se encuentran un poco dispersos, para que exista normalidad los puntos deben formar una línea diagonal recta, en tal sentido, se evidencia que no hay distribución de los datos en forma normal.

Figura 18*Histograma con curva de normalidad de variable dependiente***Figura 19***Normalidad de los datos de la variable dependiente*

5.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

5.3.1. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL DE CORRELACIÓN

5.3.1.1. Pruebas de correlación: Nivel correlacional

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : No existe correlación estadísticamente significativa.

Hipótesis alterna

H_1 : Existe correlación estadísticamente significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Prueba no paramétrica: Rho de Spearman muestral

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Correlación de rango de Spearman

D = Diferencias de rangos de las variables

n = Número de observaciones

Mediante el lenguaje R y R Studio, se realiza la correlación Rho Spearman entre las variables “Satisfacción laboral” y “Calidad de vida” en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A. en el período 2021.

```
> cor_test(Data1bc2, "SVI", "SVD", method = "spearman")
# A tibble: 1 × 6
  var1 var2   cor statistic      p method
<chr> <chr> <dbl>   <dbl>   <dbl> <chr>
1 SVI   SVD    0,77  137663, 3,42e-31 Spearman
```

d) Proposición lógica

Rechazar H_0 , cuando $p \text{ valor} \leq 0,05$

No rechazar H_0 , cuando $p \text{ valor} > 0,05$

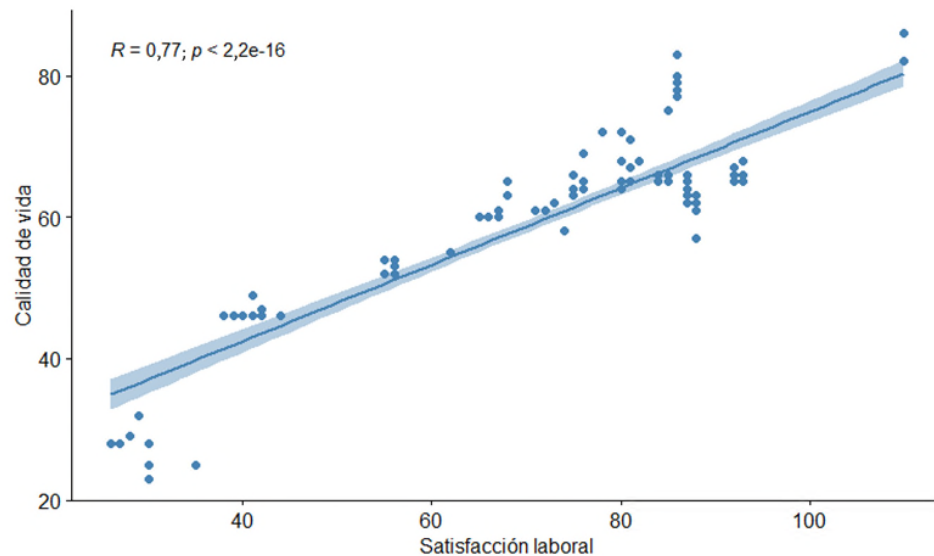
e) Conclusión

Siendo la probabilidad $3,42e-31$ menor que $0,05$ se evidencia que H_1 : Existe correlación estadísticamente significativa entre las variables "Satisfacción laboral" y "Calidad de vida". Asimismo, siendo $\rho = 0,77$ se confirma una correlación positiva alta.

f) Dispersión y dirección de la relación

Figura 20

Dispersión y dirección de la relación



5.3.1.2. Pruebas de regresión logística: Nivel explicativo

a) Planteamiento de la hipótesis estadística de incidencia

Hipótesis nula

H₀: La satisfacción laboral no incide significativamente con la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021.

Hipótesis alterna

H₁: La satisfacción laboral incide significativamente con la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021.

b) Ajuste del modelo

De acuerdo a los resultados dados por R y R Studio, se muestran que los valores estimados del modelo son estadísticamente significativos, por lo que deben ser incorporados en el modelo, cumpliendo un valor de probabilidad menor al 0,05 del nivel de significancia, asimismo, se muestra el valor odds = 0,8395645

Satisfacción laboral: $e^{-0,17487} = 0,8395645$ lo que se interpreta como: El incremento de la satisfacción laboral en 1 punto adicional, la ventaja comparativa de que el trabajador presente una calidad de vida Inadecuada frente a una categoría de nivel superior (Regularme adecuada o Adecuada), se incrementa en 83,95 % manteniendo el resto de variables constantes, en consecuencia, se puede deducir que, mientras la satisfacción laboral presente puntuaciones bajas se considerará una satisfacción laboral “Inadecuada”, lo que tendrá como consecuencia un trabajador con una calidad de vida “Inadecuada”, por el contrario, cuando las puntuaciones de la satisfacción

laboral sean altas, se considerará que el trabajador tenga una satisfacción laboral “Adecuada”, permitiendo que posea una calidad de vida “Adecuada”.

```

Coefficients:
      Estimate Std. Error z value Pr(>|z|)
(Intercept):1  5,77901    1,34441   4,299 1,72e-05 ***
(Intercept):2 16,90992    3,14176   5,382 7,35e-08 ***
SVI            -0,17487    0,03523  -4,963 6,93e-07 ***
---
Signif. codes:  0 '***' 0,001 '**' 0,01 '*' 0,05 '.' 0,1 ' ' 1

Names of linear predictors: logitlink(P[Y<=1]), logitlink(P[Y<=2])

Residual deviance: 104,8589 on 303 degrees of freedom

Log-likelihood: -52,4295 on 303 degrees of freedom

Number of Fisher scoring iterations: 7

Warning: Hauck-Donner effect detected in the following estimate(s):
'(Intercept):2'

Exponentiated coefficients:
      SVI
0,8395645

```

c) Bondad de ajuste

Se realiza las pruebas de razón de verosimilitud que permite comparar la bondad de ajuste de los modelos estadísticos, asimismo, se podrá determinar, si agregar parámetros hará que el modelo sea significativamente más preciso, para interpretar los resultados, se plantean las siguientes hipótesis:

H₀: Se debe trabajar en base al modelo anidado o el modelo es adecuado solo con la constante.

H₁: Se debe trabajar en base al modelo complejo o el modelo no es adecuado solo con la constante.

Considerando que la probabilidad es de 2,2e-16, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que H_1 : “Se debe trabajar en base al modelo complejo”, siendo el modelo propuesto por el investigador, ya que permite tener mayor precisión.

```
Likelihood ratio test

Model 1: VD ~ SVI
Model 2: VD ~ 1
  #Df  LogLik Df  Chisq Pr(>Chisq)
1 303 -52,429
2 304 -93,959  1 83,058 < 2,2e-16 ***
---
Signif. codes:  0 '***' 0,001 '**' 0,01 '*' 0,05 '.' 0,1 ' ' 1
```

d) Pseudo R - cuadrado

Para el cálculo del Pseudo R-Cuadrado, se muestran los coeficientes de Cox y Snell, Nagelkerke y McFadden, mediante R y R Studio, el Pseudo R – Cuadrado, resume la proporción de la variabilidad en la variable Calidad de vida asociada con la Satisfacción laboral, se evidencia que el pseudo R – Cuadrado de Nagelkerke estima en un 40,71 % la variabilidad de la “Calidad de vida”, siendo el coeficiente más alto.

```
PseudoR2(pseudoVI, c("McFadden", "CoxSnell", "Nagelkerke"))
McFadden  CoxSnell Nagelkerke
0,2764215  0,2878776  0,4070750
```

e) Modelo regresión logística acumulativo

$$P = \frac{\exp(\alpha_g + \beta_1 X_1)}{1 + \exp(\alpha_g + \beta_1 X_1)}$$

Dónde:

P = Probabilidad

\exp = Inverso del logaritmo natural

$\alpha_g = \text{Intercepto 1 (Parámetro)}$

$\beta_1 = \text{Puntuaciones asignadas}$

$X_1 = \text{Variable independiente (Parámetro)}$

Reemplazando:

$$\log\left(\frac{y \leq 1}{y > 1}\right) = 5,77901 - 0,17487 * 1 \dots \dots \dots (P1)$$

$$\log\left(\frac{y \leq 2}{y > 2}\right) = 16,90992 - 0,17487 * 1 \dots \dots \dots (P2)$$

$$\log\left(\frac{y \leq 3}{y > 3}\right) = 1 - \log\left(\frac{y \leq 1}{y > 1}\right) - \log\left(\frac{y \leq 2}{y > 2}\right) \dots \dots \dots (P3)$$

Categoría: Inadecuada (1)

$$P_1 = \frac{\exp [5,77901 - 0,17487 * 1]}{1 + \exp [5,77901 - 0,17487 * 1]} = 0,9963309$$

Categoría: Regularmente adecuada (2)

$$P_2 = \frac{\exp [16,90992 - 0,17487 * 1]}{1 + \exp [16,90992 - 0,17487 * 1]} - P_1 = 0,003669021$$

Categoría: Adecuada (3)

$$P_3 = 1 - 0,9963309 - 0,003669021 = 5,395853e - 08$$

El modelo desarrollado para predecir resultados se explica en el incremento de 1 punto adicional en la "Satisfacción laboral", por lo que, la probabilidad para la categoría "Inadecuada" = 1 de la "Calidad de vida", toma el valor de 0,9963309 que representa el 99,63 %, asimismo, la predicción para la

categoría “Regularmente adecuada” = 2 de la “Calidad de vida” toma el valor de 0,003669021 que representa el 0,37 %, finalmente, el modelo predice para la categoría “Adecuada” = 3, el valor de 5,395853e-08 que representa el 5,395884e-06 %.

Los resultados del modelo se interpretan en base a sus resultados mostrados como sigue:

Para la categoría “Inadecuada” = 1, cuando se incrementa la Satisfacción laboral en un punto adicional, el modelo predice la probabilidad de que la “Calidad de vida” sea “Inadecuada” en un 99,63 %, mientras que, la probabilidad de que la “Calidad de vida” sea “Regularmente adecuada” es del 0,37 %, finalmente, el modelo predice que, cuando la “Satisfacción laboral” se incrementa en un punto adicional, la probabilidad de que la “Calidad de vida” sea “Adecuada es del 5,395884e-06 %, es decir, a menores puntajes adicionales en la Satisfacción laboral” mayor será la probabilidad de que el trabajador tenga una “Calidad de vida” en forma “Inadecuada”.

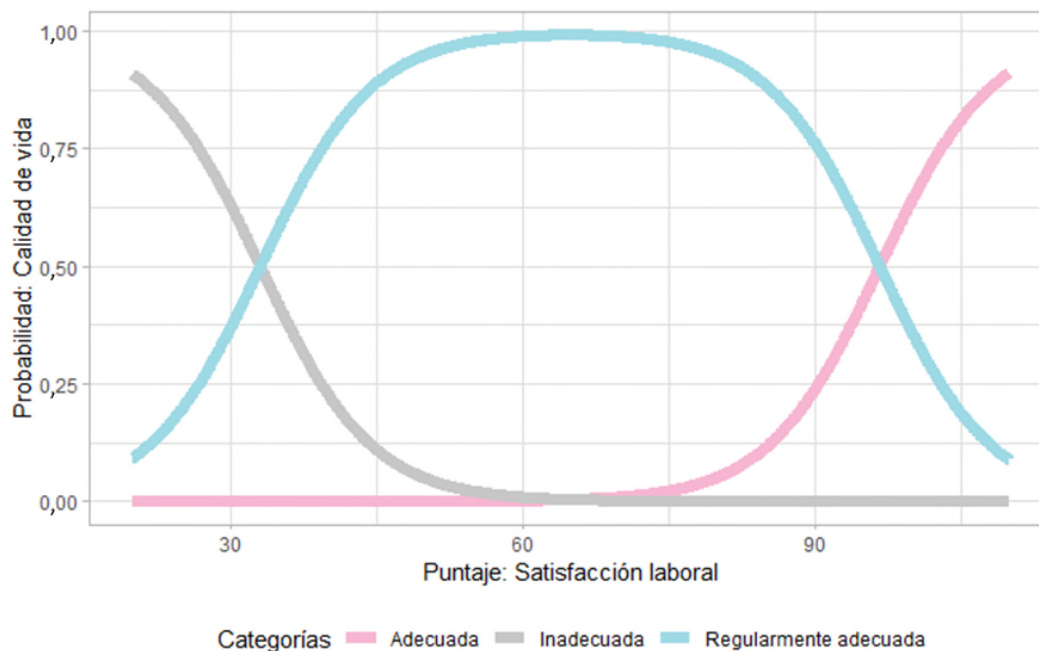
f) Curvas de probabilidad

La figura muestra el comportamiento que toma la curva de la categoría “Adecuada” para la variable calidad de vida, es decir, al incrementarse las puntuaciones de la “Satisfacción laboral”, se incrementa la probabilidad de que la calidad de vida sea “Adecuada”. Paralelamente, el comportamiento de la categoría “Inadecuada” muestra un decrecimiento, por lo que las probabilidades de tener una “Calidad de vida” en forma “Inadecuada” disminuyen cuando la “Satisfacción laboral” se incrementa. Asimismo, la probabilidad de la categoría “Inadecuada” es dominante cuando las puntuaciones adicionales de la “Satisfacción laboral” son bajas, por el contrario, cuando las puntuaciones adicionales de la “Satisfacción laboral” son altas, la probabilidad de que la “Calidad de vida” sea “Adecuada” se incrementa significativamente.

En tal sentido se muestra la figura que permite interpretar lo mencionado en el párrafo anterior como sigue.

Figura 21

*Curva de probabilidad: Satisfacción laboral * Calidad de vida*



5.3.1.3. Conclusión de la contrastación de la hipótesis general

Se concluye que: “La satisfacción laboral incide significativamente con la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021”, debido a que se han contrastado las hipótesis mediante pruebas estadísticas, siendo el resultado como sigue:

Correlación estadística: Siendo la probabilidad $3,42e-31$ menor que 0,05 se rechaza H_0 , en conclusión, Existe correlación estadísticamente significativa entre las variables “Satisfacción laboral” y “Calidad de vida” en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A. en el período 2021, asimismo, se muestra un $\rho = 0,77$ lo que indica una correlación positiva alta.

Incidencia estadística: Se determinó que la intervención de la variable independiente es estadísticamente significativa para el modelo predictivo de regresión logística ordinal, siendo su valor de probabilidad de $6,93e-07$, menor que $0,05$ por lo que los datos se ajustan al modelo, por otro lado, de acuerdo a la prueba de razón de verosimilitud, el resultado es significativo con $2,2e-16$ menor que $0,05$ siendo el modelo propuesto, el modelo completo, resultando insuficiente la participación solo de la constante, por otro lado, el pseudo R – Cuadrado de Nagelkerke estima en un $40,71\%$ la variabilidad de la “Calidad de vida” por incidencia de la “Satisfacción laboral”, en consecuencia, existe evidencia empírica suficiente para concluir que “La satisfacción laboral incide significativamente con la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021”.

5.3.2. VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Primera dimensión de la variable independiente: Condiciones de trabajo

Variable dependiente: Calidad de vida

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: No existe correlación estadísticamente significativa.

Hipótesis alterna

H₁: Existe correlación estadísticamente significativa.

b) Nivel de significancia: $0,05$

c) Prueba no paramétrica: Rho de Spearman muestral

Mediante el lenguaje R y R Studio, se realiza la correlación Rho Spearman entre la dimensión “Condición de trabajo” y la variable “Calidad de

vida” en tiempos de pandemia en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A. en el período 2021.

```
> cor_test(Datalbc2, "SDI1", "SVD", method = "spearman")
# A tibble: 1 × 6
  var1 var2   cor statistic      p method
<chr> <chr> <dbl>   <dbl>   <dbl> <chr>
1 SDI1  SVD    0,73  158966, 4,01e-27 Spearman
```

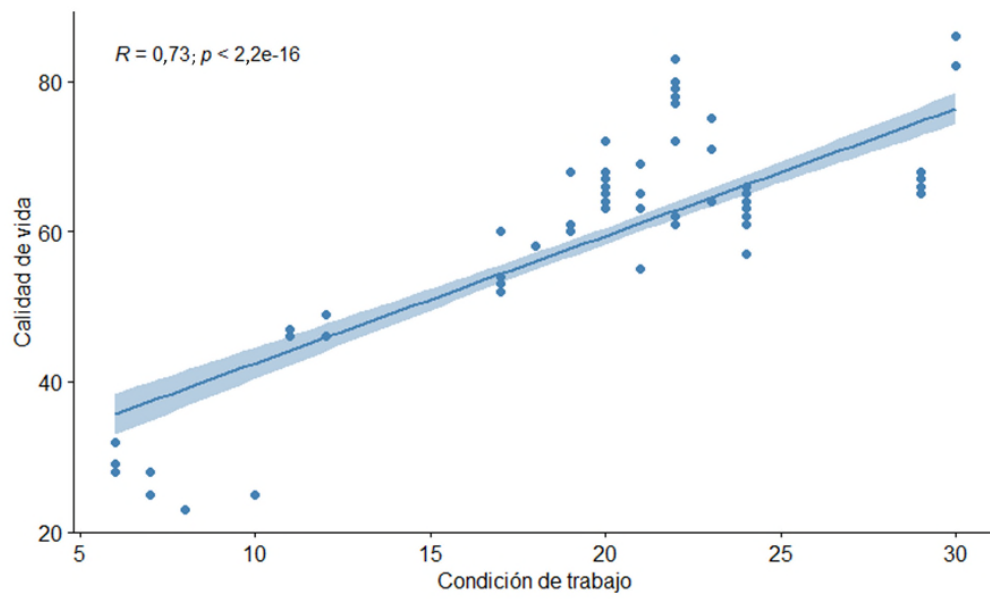
d) Proposición lógica

Rechazar H_0 , cuando $p \text{ valor} \leq 0,05$

No rechazar H_0 , cuando $p \text{ valor} > 0,05$

e) Conclusión

Siendo la probabilidad $4,01e-27$ menor que $0,05$ se puede concluir que **H₁**: Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión “Condición de trabajo” y la variable “Calidad de vida”. Asimismo, siendo la $\rho = 0,73$ se confirma una correlación positiva alta.

f) Dispersión y dirección de la relación**Figura 22***Dispersión y dirección de la relación*

5.3.3. VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Segunda dimensión de la variable independiente: Supervisión

Variable dependiente: Calidad de vida

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H₀: No existe correlación estadísticamente significativa.

Hipótesis alterna

H₁: Existe correlación estadísticamente significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Prueba no paramétrica: Rho de Spearman muestral

Mediante el lenguaje R y R Studio, se realiza la correlación Rho Spearman entre la dimensión “Supervisión” y la variable “Calidad de vida” en tiempos de pandemia en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A. en el período 2021.

```
> cor_test(Datalbc2, "SDI2", "SVD", method = "spearman")
# A tibble: 1 x 6
  var1 var2 cor statistic      p method
<chr> <chr> <dbl>   <dbl>   <dbl> <chr>
1 SDI2 SVD    0,81  114917, 1,95e-36 Spearman
```

d) Proposición lógica

Rechazar H₀, cuando $p \text{ valor} \leq 0,05$

No rechazar H₀, cuando $p \text{ valor} > 0,05$

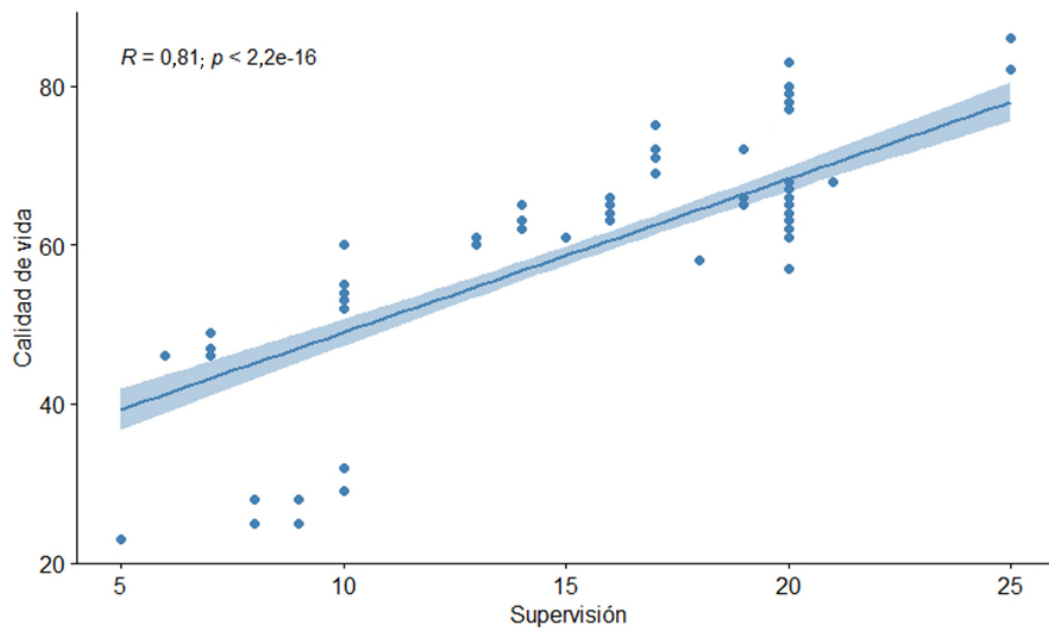
e) Conclusión

Siendo la probabilidad $1,95e-36$ menor que $0,05$ se concluye que H_1 : Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión “Supervisión” y la variable “Calidad de vida”. Asimismo, siendo la $\rho = 0,81$ se confirma una correlación positiva alta.

f) Dispersión y dirección de la relación

Figura 23

Dispersión y dirección de la relación



5.3.4. VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Tercera dimensión de la variable independiente: Reconocimiento

Variable dependiente: Calidad de vida

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : No existe correlación estadísticamente significativa.

Hipótesis alterna

H_1 : Existe correlación estadísticamente significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Prueba no paramétrica: Rho de Spearman muestral

Mediante el lenguaje R y R Studio, se realiza la correlación Rho Spearman entre la dimensión “Reconocimiento” y la variable “Calidad de vida” en tiempos de pandemia en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A. en el período 2021.

```
> cor_test(Datalbc2, "SDI3", "SVD", method = "spearman")
# A tibble: 1 × 6
  var1 var2   cor statistic      p method
  <chr> <chr> <dbl>    <dbl> <dbl> <chr>
1 SDI3  SVD    0,79  124322, 3,9e-34 Spearman
```

d) Proposición lógica

Rechazar H_0 , cuando $p \text{ valor} \leq 0,05$

No rechazar H_0 , cuando $p \text{ valor} > 0,05$

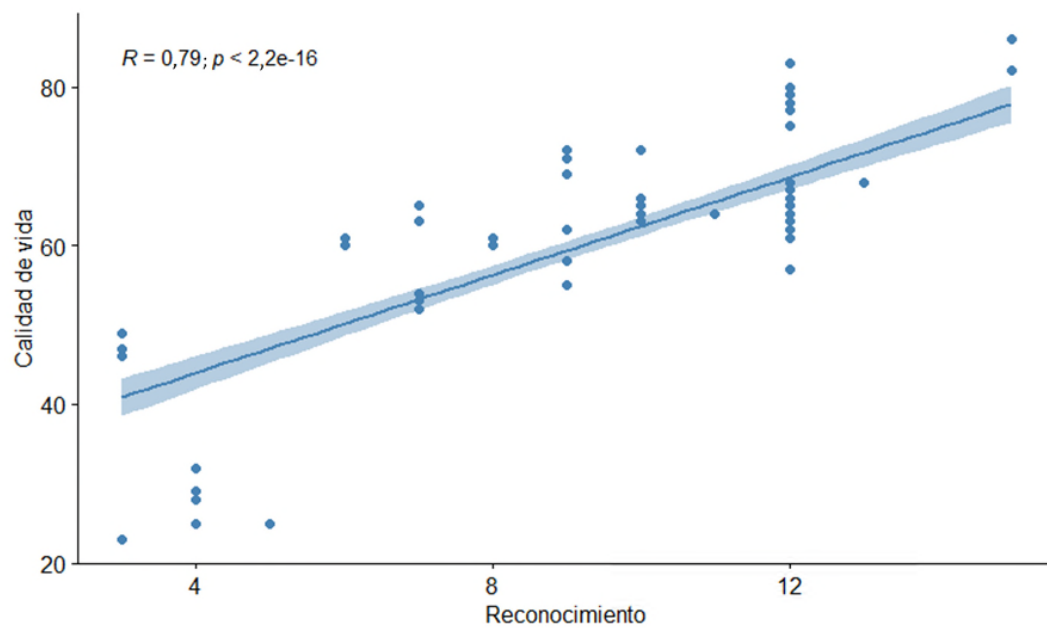
e) Conclusión

Siendo la probabilidad $3,9e-34$ menor que $0,05$ se concluye que H_1 : Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión “Reconocimiento” y la variable “Calidad de vida”. Asimismo, siendo la $\rho = 0,79$ se confirma una correlación positiva alta.

f) Dispersión y dirección de la relación

Figura 24

Dispersión y dirección de la relación



5.3.5. VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Cuarta dimensión de la variable independiente: Tecnología

Variable dependiente: Calidad de vida

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : No existe correlación estadísticamente significativa.

Hipótesis alterna

H_1 : Existe correlación estadísticamente significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Prueba no paramétrica: Rho de Spearman muestral

Mediante el lenguaje R y R Studio, se realiza la correlación Rho Spearman entre la dimensión “Tecnología” y la variable “Calidad de vida” en tiempos de pandemia en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A. en el período 2021.

```
> cor_test(Data1bc2, "SDI4", "SVD", method = "spearman")
# A tibble: 1 × 6
  var1 var2 cor statistic p method
  <chr> <chr> <dbl> <dbl> <dbl> <chr>
1 SDI4 SVD 0,72 168629, 1,74e-25 Spearman
```

d) Proposición lógica

Rechazar H_0 , cuando $p \text{ valor} \leq 0,05$

No rechazar H_0 , cuando $p \text{ valor} > 0,05$

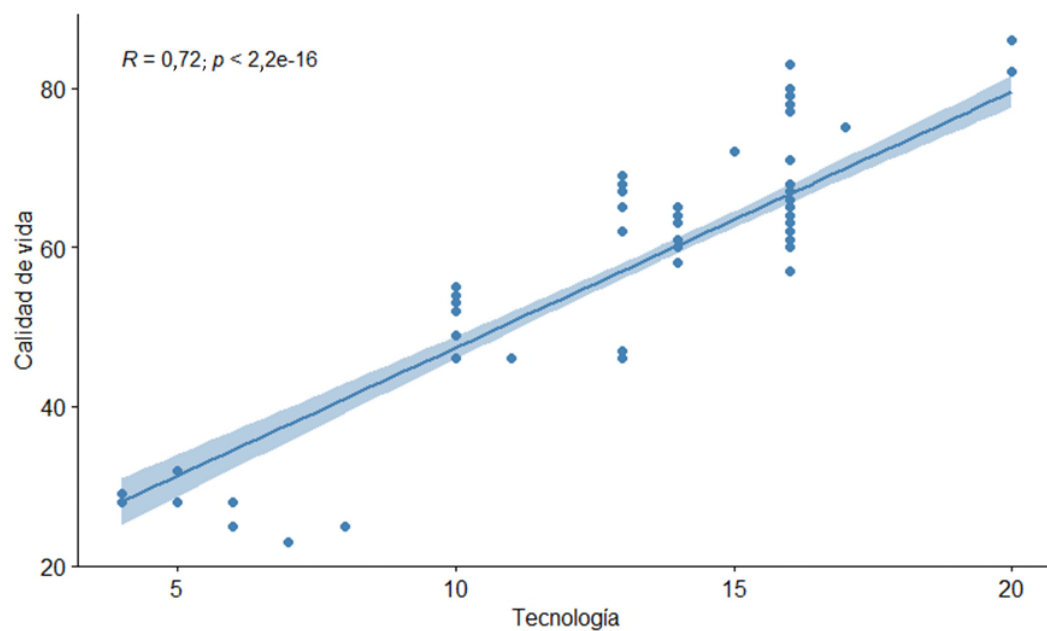
e) Conclusión

Siendo la probabilidad $1,74e-25$ menor que $0,05$ se concluye que H_1 : Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión “Tecnología” y la variable “Calidad de vida”. Asimismo, siendo la $\rho = 0,72$ se confirma una correlación positiva alta.

f) Dispersión y dirección de la relación

Figura 25

Dispersión y dirección de la relación



5.3.6. VERIFICACIÓN DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Quinta dimensión de la variable independiente: Plan de acción

Variable dependiente: Calidad de vida

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : No existe correlación estadísticamente significativa.

Hipótesis alterna

H_1 : Existe correlación estadísticamente significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

c) Prueba no paramétrica: Rho de Spearman muestral

Mediante el lenguaje R y R Studio, se realiza la correlación Rho Spearman entre la dimensión “Plan de acción” y la variable “Calidad de vida” en tiempos de pandemia en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A. en el período 2021.

```
> cor_test(Data1bc2, "SDI5", "SVD", method = "spearman")
# A tibble: 1 × 6
  var1 var2   cor statistic      p method
<chr> <chr> <dbl>   <dbl>   <dbl> <chr>
1 SDI5 SVD    0,82  110345, 1,24e-37 Spearman
```

d) Proposición lógica

Rechazar H_0 , cuando $p \text{ valor} \leq 0,05$

No rechazar H_0 , cuando $p \text{ valor} > 0,05$

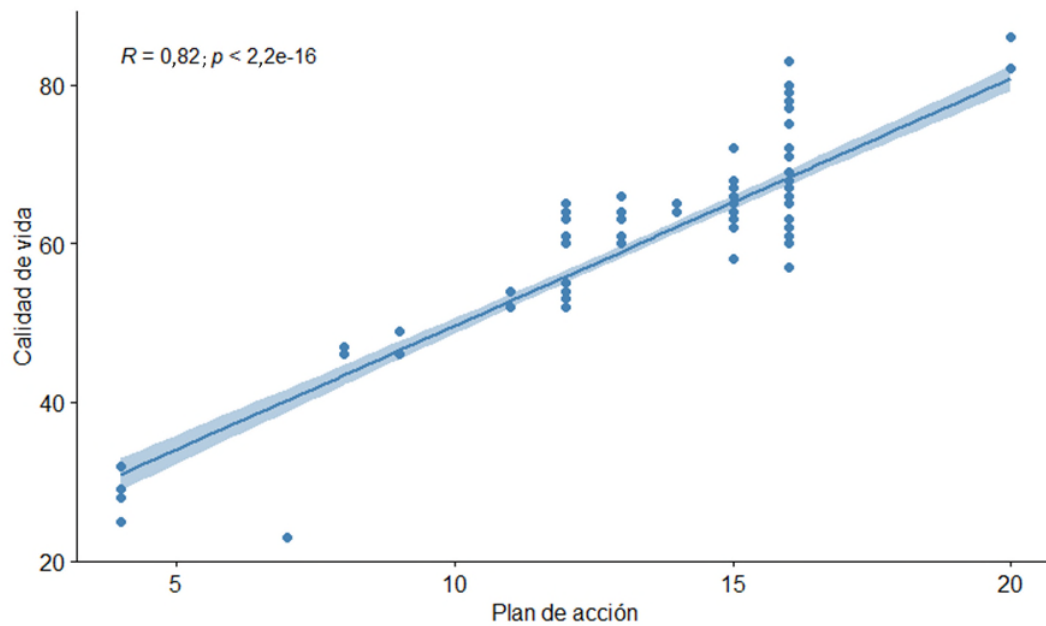
e) Conclusión

Siendo la probabilidad $1,24e-37$ menor que $0,05$ se concluye que H_1 : Existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión “Plan de acción” y la variable “Calidad de vida”. Asimismo, siendo la $\rho = 0,82$ se confirma una correlación positiva alta.

f) Dispersión y dirección de la relación

Figura 26

Dispersión y dirección de la relación

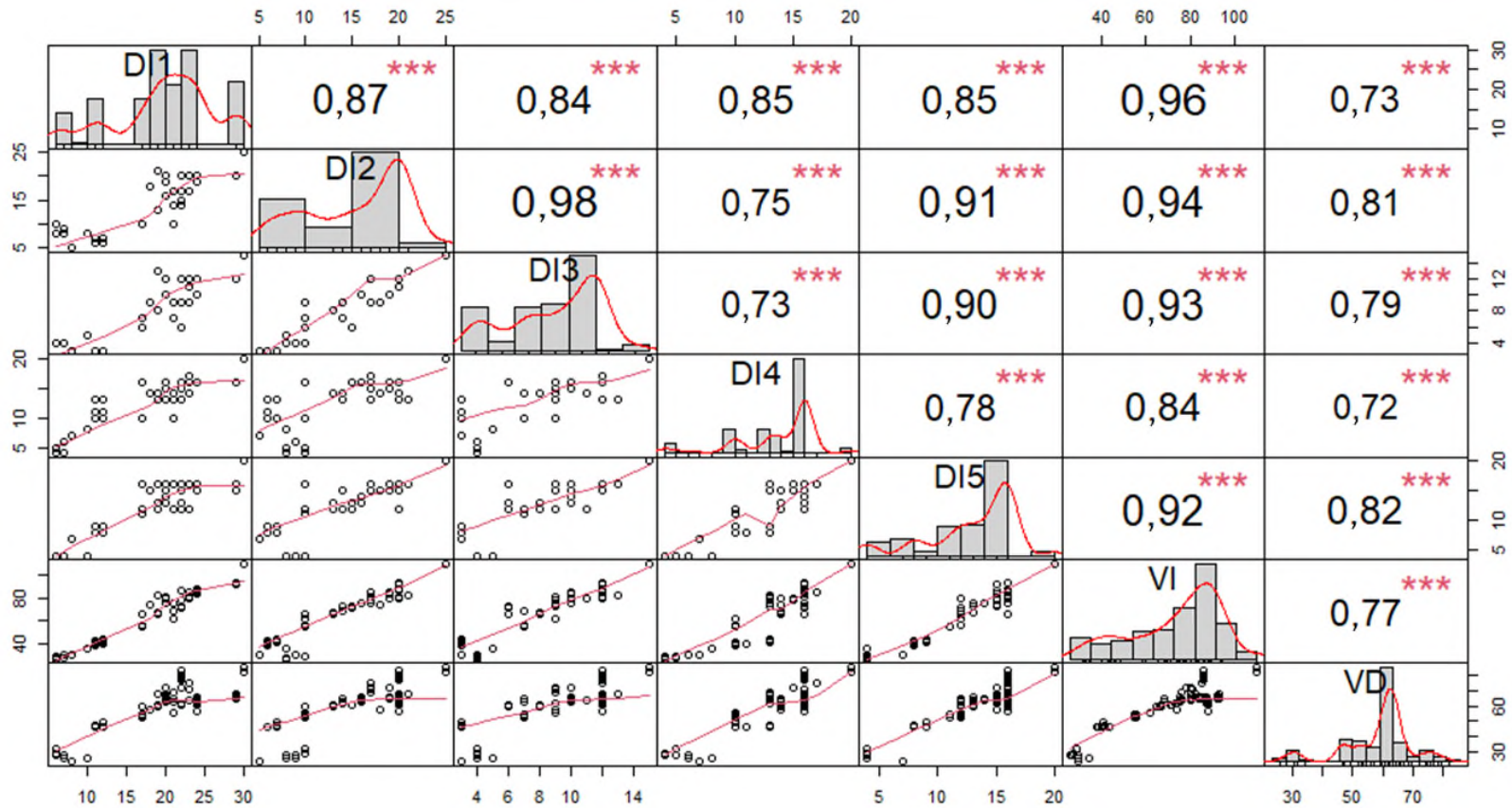


5.3.7. MATRIZ DE CORRELACIONES

En la siguiente figura, se muestran las correlaciones de las variables y dimensiones.

Figura 27

Matriz de correlaciones de variables



Nota. D1= "Condición de trabajo", D2= "Supervisión", D3= "Reconocimiento", D4= "Tecnología", D5= "Plan de acción", VI= "Satisfacción laboral", VD= "Calidad de vida".

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo “satisfacción laboral y su incidencia en la calidad de vida en tiempos de Covid-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021”, se desarrolló bajo la “Satisfacción laboral” y sus dimensiones, condición de trabajo, supervisión, reconocimiento, tecnología y plan de acción, por otro lado, la variable “Calidad de vida” y sus dimensiones, salud física, área psicológica, nivel de independencia, relaciones sociales y medio ambiente.

De acuerdo a los datos obtenidos y procesados, para la variable satisfacción laboral, se evidencia que la mayoría de trabajadores se concentran en el 41,18 % percibiendo que la “Satisfacción laboral” en la Caja Tacna S.A., es adecuada, sin embargo, es preocupante el segundo porcentaje más concentrado, que representa el 40,52 % de los trabajadores que, perciben que la “Satisfacción laboral” es Regularmente adecuada.

Tales resultados se vinculan de forma parcial con lo señalado por Möhring et al. (2020), quienes indicaron que, se evidencia una disminución en la satisfacción laboral, para los padres que hacen trabajo remoto, el estrés se incrementa debido a que comparten el trabajo con el cuidado infantil y la escolarización, confirmando que las madres son las más afectadas en el encierro por COVID-19.

Respecto a los resultados de la dimensión, condición de trabajo, de los datos obtenidos y procesados, se puede observar que la mayoría de trabajadores se concentran en el 47,71 %, que percibe que la “Condición de trabajo” en la Caja Tacna S.A., es Adecuada.

Tales hallazgos se vinculan con Drobnič et al. (2010), quienes concluyeron que, el impacto de las condiciones laborales en la satisfacción con la vida, son más fuertes en los países del sur y este de Europa. El estudio sugiere que el tema de la seguridad, como la seguridad del empleo y la

remuneración que brinda seguridad económica, es el elemento clave que de manera directa afecta la calidad de vida de las personas.

Respecto a la dimensión supervisión, del procesamiento de los datos obtenidos, se puede observar que la mayoría de trabajadores se concentran en el 47,06 %, que percibe que la “Supervisión” en la Caja Tacna S.A., es Adecuada.

De los datos obtenidos y procesados de la dimensión, reconocimiento se puede observar que la mayoría de trabajadores se concentran en el 63,40 %, que percibe que el “Reconocimiento” en la Caja Tacna S.A., es Adecuada.

De los datos obtenidos y procesados de la dimensión tecnología, se puede observar que la mayoría de trabajadores se concentran en el 53,59 % que percibe que la “Tecnología” en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., es Adecuada.

Tales resultados se vinculan parcialmente con Cardozo y Bulcourf (2020), quienes concluyeron que, el trabajo remoto permitió a los trabajadores poner en marcha políticas a gran escala, la robotización y la inteligencia artificial, el trabajo a distancia quizá sea remedio al clientelismo, la corrupción, la falta de transparencia, seguridad jurídica, así como promueve el trato equitativo generando una mayor transparencia e inteligencia institucional.

De los datos obtenidos para la dimensión plan de acción, se puede observar que la mayoría de trabajadores se concentran en el 41,18 % que percibe que el “Plan de acción” en la Caja Tacna S.A., es Regularmente adecuado.

Tales resultados se vinculan parcialmente con Acosta y Muñoz (2020) quienes concluyeron que, existen sistemas, procedimientos, planes y métodos que no están siendo afectados en su rendimiento, a pesar de que la modalidad

es trabajo remoto, antes de la pandemia y debido a que los canales de comunicación eran adecuados y los trabajadores tenían contacto directo con los supervisores, los trabajadores desarrollaban sus trabajos en forma oportuna y sin inconvenientes, sin embargo, gracias a la COVID-19, se cambiaron los canales de comunicación afectando la conectividad, por ende, se presentaron problemas en la entrega de los trabajos y retrasos.

De acuerdo con los datos obtenidos y procesados para la variable “Calidad de vida”, se puede observar que la mayoría de trabajadores se concentran en el 81,05 % que percibe que la “Calidad de vida” en la Caja Tacna S.A., es regularmente adecuada.

Tales resultados se relacionan parcialmente con Rodríguez y Pardo (2020), quienes concluyeron que, el teletrabajo mejora la calidad de vida siempre y cuando, se sigan las recomendaciones para no extender el trabajo demasiado, disminuyendo los tiempos no productivos, en consecuencia, los nuevos tiempos no enseñan que la información se alcanza desde cualquier lugar en el que nos encontremos, adquirir un servicio o un producto gracias a la tecnología nos permite imaginar que las contrataciones a futuro siguen el camino de teletrabajo o trabajo remoto.

Para la dimensión salud física, con la información procesada de los datos obtenidos, se puede observar que la mayoría de trabajadores se concentran en el 81,70 % que percibe que la “Salud física” en la Caja Tacna S.A., es Regularmente adecuada.

Para la dimensión psicología, con la información procesada de los datos obtenidos, se puede observar que la mayoría de trabajadores se concentran en el 75,16 % que percibe que la “Psicología” en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., es Regularmente adecuada.

Respecto a la dimensión relaciones sociales con la información procesada de los datos obtenidos, se puede observar que la mayoría de trabajadores se concentran en el 89,54 % que percibe que las “Relaciones sociales” en la Caja Tacna S.A., son Regularmente adecuadas.

En relación a la dimensión medio ambiente, con la información procesada de los datos obtenidos, se puede observar que la mayoría de trabajadores se concentran en el 70,59 % que percibe que el “Medio ambiente” en la Caja Tacna S.A., es Regularmente adecuado.

CONCLUSIONES

1. Existe evidencia suficiente para concluir que la “Satisfacción laboral” y la “Calidad de vida” se correlacionan significativamente, debido a que muestran una probabilidad de $3,42e-31$ menor que 0,05 por otro lado, la correlación es positiva alta por tener un rho de 0,77 en consecuencia, mediante la regresión logística ordinal se comprobó que “La satisfacción laboral incide significativamente con la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Tacna S.A., Tacna 2021”, en vista que, cuenta con un pseudo R – Cuadrado de Nagelkerke de 40,71 %, asimismo, cuenta con un odds ratio de 0.8395645, lo que se interpreta como, al incrementar en 1 punto adicional el puntaje de la satisfacción laboral, la probabilidad de que el trabajador presente una “Calidad de vida” inadecuada frente a una “Calidad de vida” regularmente adecuada o adecuada, se incrementará en un 83,95 %, sin embargo, la variabilidad de la “Calidad de vida” tendrá más probabilidades de ser adecuada cuando el incremento de puntos adicionales al puntaje de la “Satisfacción laboral” sea mayor. Asimismo, se concluye que la “Satisfacción laboral” en la mayoría de trabajadores representada por el 41,28 %, es adecuada. Por otro lado, la “Calidad de vida” en la mayor parte de trabajadores de la Caja Tacna S.A. representada por el 81,05 % percibe que es regularmente adecuada.

2. Existe evidencia suficiente para concluir que la “Condición de trabajo” y la variable “Calidad de vida” se correlacionan significativamente, debido a que muestran una probabilidad de $4,01e-27$ menor que 0,05. Por otro lado, la correlación es positiva alta por tener una rho de 0,73. Asimismo, se concluye que la “Condición de trabajo” en la mayoría de trabajadores de la Caja Tacna S.A., representada por el 47,71 %, es regularmente adecuada.

3. Existe evidencia suficiente para concluir que la dimensión “Supervisión” y la variable “Calidad de vida” se correlacionan significativamente, debido a que muestran una probabilidad de $1,95e-36$ menor que 0,05. Por otro lado, la

correlación es positiva alta por tener una rho de 0,81. Asimismo, se concluye que la “Supervisión” en la mayoría de trabajadores de la Caja Tacna S.A., representada por el 47,06 %, es adecuada.

4. Existe evidencia suficiente para concluir que la dimensión “Reconocimiento” y la variable “Calidad de vida” se correlacionan significativamente, debido a que muestran una probabilidad de $3,9e-34$ menor que 0,05. Por otro lado, la correlación es positiva alta por tener una rho de 0,79. Asimismo, se concluye que el “Reconocimiento” en la mayoría de trabajadores de la Caja Tacna S.A., representado por el 63,40 %, es regularmente adecuado.

5. Existe evidencia suficiente para concluir que la dimensión “Tecnología” y la variable “Calidad de vida” se correlacionan significativamente, debido a que muestran una probabilidad de $1,74e-25$ menor que 0,05. Por otro lado, la correlación es positiva alta por tener una rho de 0,72. Asimismo, se concluye que la “Tecnología” en la mayoría de trabajadores de la Caja Tacna S.A., representada por el 53,59 %, es adecuada.

6. Existe evidencia suficiente para concluir que la dimensión “Plan de acción” y la variable “Calidad de vida” se correlacionan significativamente, debido a que muestran una probabilidad de $1,24e-37$ menor que 0,05. Por otro lado, la correlación es positiva alta por tener una rho de 0,82. Asimismo, se concluye que el “Plan de acción” en la mayoría de trabajadores de la Caja Tacna S.A., representado por el 41,18 %, es regularmente adecuado.

RECOMENDACIONES

1. La Caja Tacna S.A., debe implementar planes de contingencia ante eventos disruptivos sobre los riesgos que pudieran afectar el normal desenvolvimiento de las actividades laborales, entre los cuales se puede establecer, pandemias, protesta social, terremotos, entre otros, con la finalidad de activar los protocolos que permitan a los trabajadores realizar sus actividades en forma remota, en tal sentido, brindar a los trabajadores remotos la disponibilidad de internet, equipos de cómputo adecuados, que le permitan tener comodidad en la realización de sus labores desde su domicilio u hogar, estableciendo horarios de trabajo adecuado, ejerciendo supervisión en el cumplimiento de objetivos, creando condiciones laborales adecuadas, pero sobre todo, reconociendo la difícil situación que representa trabajar desde el hogar, dichas medidas procuran el incremento de la satisfacción laboral, por ende, una mejor calidad de vida, asimismo, es importante implementar adecuadas tecnologías en la comunicación e información, que permitan mantener una relación estable entre la organización y los trabajadores.

2. Sobre las condiciones de trabajo, la Caja Tacna S.A., debe establecer un presupuesto anual con la finalidad de hacer frente a las contingencias que pudieran presentarse, implementando planes de acción y de mejora continua, que permitan corregir las falencias operativas procurando el cumplimiento de los objetivos institucionales, en la misma línea, las condiciones de trabajo deben ser mejoradas mediante la realización de talleres y conversatorios que permitan establecer técnicas, con el fin de recoger los aportes de los involucrados para implementar las mejoras, en tal sentido, reconociendo el recurso humano, como uno de los pilares más importantes de la institución, se deben dar las condiciones necesarias para su funcionamiento.

3. La supervisión en el desarrollo de las actividades laborales de la empresa, permiten medir el avance en el cumplimiento de los objetivos, sin la intención

de crear un ambiente inadecuado a los trabajadores, sino, brindando la posibilidad de aprender de los errores, para lo cual, se deben establecer mecanismos de supervisión que brinden las asesorías necesarias a fin de resolver los conflictos que se presenten en el desarrollo de las actividades laborales, para ello, la entidad, debe contar con una unidad de supervisión enfocada y capacitada en forma multidisciplinaria para atender y solucionar los problemas que se detecten mediante la realización de supervisión.

4. La Caja Tacna S.A., debe contar con políticas de reconocimiento de los trabajadores, en tal sentido, se deben establecer los parámetros para incorporar en forma anual las metas que los trabajadores deben cumplir a fin de lograr ser reconocidos, el reconocimiento debe de ser en forma monetaria y no monetaria, a fin de cubrir las expectativas de los trabajadores y reconocer el esfuerzo realizado durante el año culminado, el reconocimiento monetario debe de establecerse por área de trabajo, y debe constar de bonos de reconociendo monetario y en especie, entre los cuales se proponen artefactos eléctricos y otros, asimismo, el reconocimiento no monetario, puede constar de diplomas de reconocimiento acumulables para ascenso de cargo y capacitaciones de especialización en su área.

5. La tecnología en la actualidad juega un rol importante en el desarrollo de las organizaciones, en tal sentido, se propone a la Caja Tacna S.A., implementar un plan agresivo de nuevas tecnologías disruptivas en base a algoritmos de inteligencia artificial que permitan, no solo lograr que los empleados sean más eficientes, sino, que los servicios que brinda la institución a sus clientes sean eficientes y eficaces, en tal sentido, en consecuencia, se propone la implementación de la Automatización robótica de procesos, que permitan identificar los procesos repetitivos con la finalidad de automatizarlos, asimismo, la implementación de los chatbots que permitan automatizar los call center, la implementación de los credit scoring con algoritmos de inteligencia artificial, entre otros, las ventajas de estas implementaciones recaen en la detección de fraude en forma efectiva y la mejor toma de decisiones.

6. El plan de acción, resulta determinante en las políticas de la Caja Tacna S.A., por lo que, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Tacna, reducir la injerencia política sobre las decisiones técnicas que se requieran en cuanto a la contratación de personal, a la disposición de las ganancias contables, entre otros, que pudieran afectar la mejora continua de la institución, en consecuencia, la baja injerencia política por parte de la entidad municipal sobre la institución financiera, permitirá el logro de mejores resultados financieros y contables, así como un mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

REFERENCIAS

- Acosta, A. E., & Muñoz, J. P. (2020). *Lecciones aprendidas del trabajo remoto de equipos agilistas por la pandemia COVID-19*. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10002/MunozJuan2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo. (2011). *Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo*. Obtenido de https://www.ccoo-servicios.es/archivos/bbva/20110727_acuerdo_marco_europeo_teletrabajo.pdf
- Ahrendt, D., Anderson, R., Dubois, H., Jungblut, J.-M., Leončikas, T., Pöntinen, L., & Sandor, E. (2017). *European Quality of Life Survey 2016: Quality of life, quality of public services, and quality of society*. Obtenido de Eurofound: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1733en.pdf
- América economía. (2020). *Economía de Perú se derrumba 32,75% en mayo, en medio de su peor crisis debido al coronavirus*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/economia-de-peru-se-derrumba-3275-en-mayo-en-medio-de-su-peor-crisis>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020). *Guía de trabajo remoto para líderes*. Obtenido de https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Guia_de_TR_para_Lideres.pdf
- Bruggemann, A., Groskurth, P., & Ulich, E. (1975). *Arbeitszufriedenheit*. Huber: Berna.
- Caballo, V. E. (2006). *Manual para la evaluación clínica de los trastornos psicológicos: Trastornos de la edad adulta e informes psicológicos*. Madrid: Ediciones Pirámide.

- Caminos, J. I. (2020). Algunos interrogantes surgidos a raíz del teletrabajo producto de la pandemia COVID-19. *Revista De Estudio De Derecho Laboral Y Derecho Procesal Laboral*, 59-70. Obtenido de <https://revistas.ubp.edu.ar/index.php/derecho-laboral/article/view/207>
- Cardona-Arias, J. A., & Higuera-Gutiérrez, L. F. (2014). Aplicaciones de un instrumento diseñado por la OMS para la evaluación de la calidad de vida. *Revista Cubana de Salud Pública*, 175-189 .
- Cardozo, N., & Bulcourf, P. (2020). *El trabajo remoto en Iberoamérica: Un análisis comparado de los avances en las administraciones públicas*. Obtenido de <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/issue/download/64/CUINAP%2032>
- Carrasco Díaz, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Carrillo, J. L. (2020). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes con trabajo remoto de una institución educativa privada de Moquegua 2020*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/7297/Carrillo%20B%c3%a9jar%2c%20Jorge%20Lucio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, L. P. (2017). Percepción de Salud y Calidad de Vida en Profesionales de la Salud. *Anuario de Investigaciones de la Facultad de Psicología*, 448-463.
- Compte, A. (1984). *Discurso sobre el espíritu positivo*. Madrid: Proyecto Editoriales S.A.
- Congost-Maestre, N. (2018). La traducción de la escala de calidad de vida de la OMS: el cuestionario WHOQOL-BREF. *The Journal of Specialised Translation* , 312-334.

- Congreso de la República del Perú. (1993). *Constitución política del Perú*. Obtenido de pcm.gob.pe: <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Cook, J. D., Hepworth, S. J., & Wall, T. D. (1984). *The Experience of Work : A Compendium and Review of Measures and their Use*. London: Academic Press.
- Dawis, R. V., Lofquist, L. H., & Weiss, D. J. (1968). *A theory of work adjustment (A revision)*. Obtenido de http://vpr.psych.umn.edu/sites/vpr.dl.umn.edu/files/monograph_xxiii_-_a_theory_of_work_adjustment_a_revision.pdf
- Decreto de Urgencia N° 026-2020. (2020). *Decreto de urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el territorio nacional*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>
- Decreto Supremo N.° 010-2020-TR. (2020). *Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID - 19*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/569726/1865130-2.pdf>
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. (2020). *Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Decreto Supremo N° 008-2020-SA . (2020). *Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.* Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2/>

Decreto Supremos N° 046-2020-PCM. (2020). *Decreto Supremo que precisa el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional, por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID 19.* Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/568925/DS_046-2020-PCM.pdf

Delgado, Á. L. (2020). El trabajo remoto en el Perú en tiempos de COVID-19. *Revista iberoamericana de derecho del trabajo y de la seguridad social*, 73-81.

Descartes, R. (2001). *El discurso contra el método*. Madrid: Editorial ALBA.

Drobnič, S., Beham, B., & Präg , P. (2010). *Good Job, Good Life? Working Conditions and Quality of Life in Europe*. Obtenido de Social Indicators Research: <https://doi.org/10.1007/s11205-010-9586-7>

ECLKC. (2019). *Pilares de la excelencia*. Obtenido de <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/planificacion-del-programa/foundations-excellence/que-es-un-plan-de-accion>

Espinoza, I., Osorio, P., Torrejón, M. J., Lucas-Carrasco, R., & Bunout, D. (2011). Validación del cuestionario de calidad de vida (WHOQOL-BREF) en adultos mayores chilenos. *Revista Médica de Chile*, 579-586.

Feyerabend, P. (1986). *Tratado contra el método*. Madrid: Editorial Tecnos S.A.

- Gené, J. (2020). *Parapetados tras el teléfono*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/journal/atencion-primaria-practica/vol/2/issue/4>
- Hackman, J., & Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 159–179.
- Hernández, L. V. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud*. Obtenido de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/2226/1/DNA-spa-2019-Diseno_y_aplicacion_de_un_modelo_de_medicion_de_satisfaccion_laboral_para_teletrabajadores_en_Colombia
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- International Labour Organization . (1996). *Home Work Convention*. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID,P12100_LANG_CODE:312322,es
- Jiang, X., Chang , L., & Shi, Y. (2020). *A retrospective analysis of the dynamic transmission routes of the COVID-19 in mainland China*. Obtenido de <https://doi.org/10.1038/s41598-020-71023-9>
- Johns Hopkins Coronavirus Resource Center. (2020). *Coronavirus Resource Center*. Obtenido de <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
- Kahn, J., & McIntosh, K. (2005). *History and Recent Advances in Coronavirus Discovery*. Obtenido de doi: 10.1097/01.inf.0000188166.17324.60
- Korman, A. K. (1978). *Psicología de la industria y de las organizaciones*. Madrid: Marova.

- Kuhn, T. (2017). *La estructura de las revoluciones científicas*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Lakatos, I. (2018). *Historia de la ciencia y sus reconstrucciones racionales*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterrey: Brooks/cole.
- Ley N.º 30036. (2013). *Ley que regula el teletrabajo*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/>
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1343.
- Möhring, K., Naumann, E., Reifenscheid, M., Wenz, A., Rettig, T., Krieger, U., . . . Blom, A. G. (2020). *The COVID-19 pandemic and subjective well-being: longitudinal evidence on satisfaction with work and family*. Obtenido de European Societies: DOI: 10.1080/14616696.2020.1833066
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cualitativa - Cuantitativa y Redacción de la Tesis*. México: DGP Editores SAS.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020a). *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Sexta edición*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_755917.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19. Impactos en el mercado de trabajo y los ingresos en América Latina y el Caribe*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756694.pdf

- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *teletrabajo*. Obtenido de <https://www.oitcinterfor.org/?q=taxonomy/term/3454>
- Oszlak, O. (2020). Trabajo remoto: hacer de necesidad virtud. *CUINAP Argentina*, 10-11.
- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 9-24. Obtenido de *Innovar*: <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peiró , J. M., & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol 1: La Actividad Laboral en su Contexto*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Popper, K. R. (2017). *La sociedad abierta y sus enemigos*. Barcelona: Espasa Libros.
- Resolución Ministerial N.º 121-2015-TR . (2015). *Informe técnico que contiene propuestas de las políticas públicas referidas al teletrabajo para garantizar su desarrollo y su preferente utilización a favor de las poblaciones vulnerables*. Obtenido de <http://www.teletrabajo.gob.pe/wp-content/uploads/2015/09/PDFPOLITICASPUBLICAS.pdf>
- Rodríguez, D. C., & Pardo Díaz, M. L. (2020). *El teletrabajo en tiempos de COVID-19*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24640/1/ENSAYO%20EI%20teletrabajo%20en%20tiempos%20de%20COVID-19.pdf>
- Saco, R. (2007). El teletrabajo. *Teoría del Derecho*, 325-350.
- Schneider, B., & Reichers, A. E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology*, 19-39.
- Sen, A. (2013). *Desarrollo y libertad*. Buenos Aires: Editorial Planeta Argentina.
- Toribio, K. (2020). *El trabajo remoto en tiempo de COVID-19*. Obtenido de <https://estudiomuniz.pe/el-trabajo-remoto-en-tiempo-de-covid-19/>

- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2020). *Lineamientos de seguridad y salud en el trabajo para el trabajo remoto*. Obtenido de <https://industrial.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2020/10/Lineamientos-SST-para-el-trabajo-remoto.pdf>
- Valderrama, S., & Jaime, C. (2019). *El desarrollo de la tesis: Descriptiva-Comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Lima: Editorial San Marcos.
- Virick, M., DaSilva, N., & Arrington, K. (2009). *Moderators of the curvilinear relation between extent of telecommuting and job and life satisfaction: The role of performance outcome orientation and worker type*. Obtenido de Human Relations: <https://doi.org/10.1177/0018726709349198>
- WHO Quality of Life Assessment Group. (1996). Qué calidad de vida? / Grupo de la OMS sobre la calidad de vida. *Foro mundial de la salud 1996*, 385-387.
- World Health Organization. (1996). *WHOQOL-BREF*. Obtenido de https://www.who.int/mental_health/media/en/76.pdf?ua=1
- World Health Organization. (2012). *Programme on mental health - WHOQoL User Manual*. Obtenido de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/77932/WHO_HIS_HSI_Rev.2012.03_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y&ua=1
- World Health Organization. (2020). *Novel Coronavirus (2019-nCoV)*. Obtenido de https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200211-sitrep-22-ncov.pdf?sfvrsn=fb6d49b1_2

ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LOS TRABAJADORES REMOTOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., TACNA 2021”

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Población y muestra	Metodología
<p>Problema general: ¿En qué medida la satisfacción laboral incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021?</p> <p>Problemas Específicos: a) ¿De qué manera la satisfacción laboral sobre las condiciones de trabajo incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021? b) ¿En qué forma la satisfacción laboral sobre la supervisión incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021? c) ¿Cómo la satisfacción laboral sobre el reconocimiento incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021? d) ¿En qué medida la satisfacción laboral sobre la tecnología incide en la calidad de</p>	<p>Objetivo general: Determinar en qué medida la satisfacción laboral incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021.</p> <p>Objetivos específicos: a) Determinar de qué manera la satisfacción laboral sobre las condiciones de trabajo incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021. b) Determinar en qué forma la satisfacción laboral sobre la supervisión incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021. c) Determinar cómo la satisfacción laboral sobre el reconocimiento incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021. d) Determinar en qué medida la</p>	<p>Hipótesis general: La satisfacción laboral incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: a) La satisfacción laboral sobre las condiciones de trabajo incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021. b) La satisfacción laboral sobre la supervisión incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021. c) La satisfacción laboral sobre el reconocimiento incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021. d) La satisfacción laboral sobre la tecnología incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de</p>	<p>Variable Independiente: Satisfacción laboral</p> <p>Variable Dependiente: Calidad de vida</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <p>Variable independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Condición de trabajo ❖ Supervisión ❖ Reconocimiento ❖ Tecnología ❖ Plan de acción <p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <p>Variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Salud física ❖ Área psicológica ❖ Nivel de independencia ❖ Relaciones sociales ❖ Medio ambiente ❖ Espiritualidad/creencias personales ❖ General 	<p>Población La población está constituida por 388 trabajadores de las 6 agencias de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Tacna S.A. en el departamento de Tacna.</p> <p>Muestra La muestra será no probabilística sobre aquellos trabajadores que realicen trabajo remoto de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. en la cantidad de 153.</p>	<p>Tipo de investigación Básica / fundamental.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel de investigación Explicativo</p> <p>Técnica de recolección de datos La encuesta</p> <p>Instrumento V. I.: Cuestionario “WHOQOL-BREF”</p> <p>Instrumento V. D.: Cuestionario “Satisfacción laboral en trabajo remoto”</p>

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Población y muestra	Metodología
<p>vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021?</p> <p>e) ¿En qué medida la satisfacción laboral sobre el plan de acción incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021?</p>	<p>satisfacción laboral sobre la tecnología incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021.</p> <p>e) Determinar en qué medida la satisfacción laboral sobre el plan de acción incide en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021.</p>	<p>COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021.</p> <p>e) La satisfacción laboral sobre el plan de acción incide significativamente en la calidad de vida en tiempos de COVID-19 en los trabajadores remotos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., Tacna 2021.</p>			

ANEXO B. POBLACIÓN

N.º	Puesto	Ag. Principal	Ag. Alto de la Alianza	Ag. Ciudad Nueva	Ag. Coronel Mendoza	Ag. Gregorio Albarracín	Ag. San Martín	Total
1	Administrador de agencia	3			1			4
2	Analista administrador de base de datos	1						1
3	Analista administrador de redes	1						1
4	Analista administrador de servidores						1	1
5	Analista arquitecto de sistemas	2						2
6	Analista calidad de soluciones	1						1
7	Analista de créditos junior	3	5	4	2	1	3	18
8	Analista de créditos master	6			3	3	4	16
9	Analista de créditos semi junior		1	2	1	2	7	13
10	Analista de créditos semi senior	4	1	2	6	2		15
11	Analista de créditos senior	7		3	5	4	7	26
12	Analista de cumplimiento	2						2
13	Analista de riesgos de créditos	11	1					12
14	Analista de riesgos operacionales	1						1
15	Analista funcional de sistemas	3						3
16	Analista seguridad informática	1						1
17	Asistente de estadísticas y modelos de riesgos de crédito	1						1
18	Asistente administrativo	6						6
19	Asistente administrativo de créditos	1						1
20	Asistente administrativo de recuperaciones	1						1
21	Asistente de administración crediticia			1				1
22	Asistente de almacén	2						2
23	Asistente de asesoría legal interna	6						6
24	Asistente de atención de reclamos	2						2
25	Asistente de back office de tesorería	1						1
26	Asistente de caja y operaciones	2		1	1	1	1	6
27	Asistente de capacitación y desarrollo	1						1
28	Asistente de captaciones	2						2
29	Asistente de conducta de mercado	1						1
30	Asistente de continuidad del negocio	1						1
31	Asistente de contrataciones y adquisiciones	1					1	2

N.º	Puesto	Ag. Principal	Ag. Alto de la Alianza	Ag. Ciudad Nueva	Ag. Coronel Mendoza	Ag. Gregorio Albarracín	Ag. San Martín	Total
32	Asistente de contratos crediticios	1						1
33	Asistente de control de operaciones activas	3						3
34	Asistente de control de operaciones pasivas	1						1
35	Asistente de control operativo	1						1
36	Asistente de control patrimonial y archivo					1		1
37	Asistente de cumplimiento normativo	1						1
38	Asistente de estrategia y soluciones analíticas	1						1
39	Asistente de gestión de productos de ahorros	1						1
40	Asistente de gestión integral de riesgos	1						1
41	Asistente de implementación y mantenimiento de agencias	1						1
42	Asistente de marketing externo	1						1
43	Asistente de mesa de ayuda-help desk	4						4
44	Asistente de negocios regionales	1						1
45	Asistente de planeamiento				1			1
46	Asistente de procesos				1			1
47	Asistente de recuperación judicial	6						6
48	Asistente de remuneraciones y compensaciones	1						1
49	Asistente de seguridad	1						1
50	Asistente de seguridad de la información	1						1
51	Asistente de selección de personal						1	1
52	Asistente de soporte informático	3						3
53	Asistente de tesorería	2						2
54	Asistente desarrollador de sistemas	7						7
55	Asistente social	1						1
56	Asistente tributario					1		1
57	Asistente usuario líder de créditos	2						2
58	Asistente usuario líder de recuperaciones	1						1
59	Auditor del órgano de control institucional	2						2
60	Auditor interno	1						1
61	Auditor interno crediticio	4						4
62	Auditor interno de gestión				1			1
63	Auxiliar administrativo	1						1

N.º	Puesto	Ag. Principal	Ag. Alto de la Alianza	Ag. Ciudad Nueva	Ag. Coronel Mendoza	Ag. Gregorio Albarracín	Ag. San Martín	Total
64	Auxiliar de archivo	1						1
65	Auxiliar de asesoría legal interna	1						1
66	Auxiliar de auditoría interna	1						1
67	Auxiliar de auditoría interna crediticia	1						1
68	Auxiliar de call center	5		1	2	1	1	10
69	Auxiliar de cobranzas master	10	1		1	1	1	14
70	Auxiliar de cobranzas senior	7	1				1	9
71	Auxiliar de contabilidad	1						1
72	Auxiliar de control patrimonial	1						1
73	Auxiliar de control vehicular			1				1
74	Auxiliar de cotizaciones	1						1
75	Auxiliar de créditos	1	1	1		1	2	6
76	Auxiliar de desarrollo de personal	3						3
77	Auxiliar de informes			1				1
78	Auxiliar de operaciones junior	5	4	2	3	4	8	26
79	Auxiliar de operaciones semi senior	1	1					2
80	Auxiliar de operaciones senior	1	1	1	1		3	7
81	Auxiliar de remuneraciones y compensaciones	1					1	2
82	Auxiliar de secretaría				1			1
83	Auxiliar de seguridad física y monitoreo	2						2
84	Auxiliar de servicios	2						2
85	Auxiliar de soporte informático	2						2
86	Auxiliar de tesorería	1						1
87	Auxiliar de trámite documentario	1						1
88	Auxiliar social					1		1
89	Conductor profesional	3						3
90	Coordinador de administración crediticia	2						2
91	Coordinador de administración de personal	1						1
92	Coordinador de créditos	5	2		2	2	1	12
93	Coordinador de desarrollo de personal	1						1
94	Coordinador de desarrollo de productos	1						1
95	Coordinador de estrategia y soluciones analíticas				1			1

N.º	Puesto	Ag. Principal	Ag. Alto de la Alianza	Ag. Ciudad Nueva	Ag. Coronel Mendoza	Ag. Gregorio Albarracín	Ag. San Martín	Total
96	Coordinador de inteligencia de negocios	1						1
97	Coordinador de marketing externo	1						1
98	Coordinador de productos crediticios	3						3
99	Coordinador de riesgos de crédito	1						1
100	Coordinador de riesgos de liquidez y mercado	1						1
101	Coordinador de riesgos operacionales	1						1
102	Coordinador de riesgos regional	1						1
103	Coordinador de seguridad de la inf. y continuidad del negoci	1						1
104	Coordinador de supervisores de créditos				1			1
105	Director	6						6
106	Ejecutivo de ahorros	1					1	2
107	Gerente de administración	1						1
108	Gerente de auditoría interna	1						1
109	Gerente de negocios	1						1
110	Jefe de captaciones	1						1
111	Jefe de contabilidad	1						1
112	Jefe de gestión del capital humano	1						1
113	Jefe de inteligencia de negocios y soluciones analíticas	1						1
114	Jefe de marketing e imagen	1						1
115	Jefe de negocios regionales I	1						1
116	Jefe de negocios regionales II	1						1
117	Jefe de negocios regionales III	1						1
118	Jefe de negocios regionales IV	1						1
119	Jefe de seguridad	1	1					2
120	Jefe de tecnología de la información y comunicaciones	1						1
121	Jefe de tesorería y finanzas	1						1
122	Médico ocupacional	1						1
123	Oficial de conducta de mercado	1						1
124	Oficial de cumplimiento	1						1
125	Oficial de cumplimiento normativo	1						1
126	Promotor de ahorros	1						1
127	Promotor de créditos	1	1		1		3	6

N.º	Puesto	Ag. Principal	Ag. Alto de la Alianza	Ag. Ciudad Nueva	Ag. Coronel Mendoza	Ag. Gregorio Albarracín	Ag. San Martín	Total
128	Secretaria de gerencia	1						1
129	Sub jefe de certificación	1						1
130	Sub jefe de desarrollo de sistemas	1						1
131	Sub jefe de infraestructura tecnológica	1						1
132	Sub jefe de producción	1						1
133	Supervisor de auditoría crediticia	1						1
134	Supervisor de auditoría de gestión y TIC	1						1
135	Supervisor de canales	1						1
136	Supervisor de créditos	1						1
137	Supervisor de operaciones	1						1
138	Supervisor zonal de recuperación administrativa	2						2
139	Supervisor zonal de recuperación judicial	1						1
140	Trader ALM			1				1
141	Trader de distribución						1	1
142	Trader de inversiones y cambios	1						1
	Total	238	22	20	35	26	47	388

Nota. Tomado del Área de Gestión de Capital Humano de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Tacna S.A.

ANEXO C. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE “SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJO REMOTO”

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES / ÍTEMS	ESCALA
V. I.: Satisfacción laboral	Según Locke (1969, 1976, 1984), el nivel de satisfacción laboral de una persona depende de qué tan bien se alineen sus necesidades y valores personales con el rol o función que desempeña dentro de una organización. Esto significa que la satisfacción laboral es más probable cuando una persona encuentra un puesto que se ajusta a sus valores y necesidades y en el que puede desempeñarse de manera eficaz.	La Satisfacción laboral se trabajó considerando las dimensiones “Condición de trabajo”, que la componen los ítems (C1, C2, C3, C4, C5, C6), asimismo, la dimensión “Supervisión”, compuesta por los ítems (S7, S8, S9, S10, S11), por otro lado, la dimensión “Reconocimiento”, compuesta por los ítems (R12, R13, R14), la dimensión “Tecnología”, integrada por los ítems (T15, T16, T17, T18), para la dimensión “Plan de acción”, integrada por los ítems (D19, D20, D21, D22)	Condición de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • C1. Espacio disponible para trabajar • C2. Iluminación en el lugar de trabajo • C3. Ventilación en el lugar de trabajo • C4. Ruido en el lugar de trabajo • C5. Temperatura en el lugar de trabajo • C6. Adecuación y auxilios de la empresa 	Ordinal
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • S7. Control de la jefatura • S8. Evaluación del desempeño • S9. Frecuencia de comunicación con la jefatura • S10. Oportunidad de respuesta • S11. Retroalimentación 	Ordinal
			Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • R12. Reconocimiento del trabajo • R13. Respaldo de jefatura • R14. Recompensa por logros 	Ordinal
			Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • T15. Aplicaciones informáticas • T16. Plataforma virtual • T17. Equipo de cómputo • T18. Conexión de internet 	Ordinal
			Plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> • D19. Objetivos a alcanzar • D20. Tareas y actividades • D21. Tiempos de cumplimiento • D22. Cumplimiento de indicadores 	Ordinal

Nota. Adaptado de Hernández (2019). Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud.

ANEXO D. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE “CALIDAD DE VIDA - WHOQoL-Bref”

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES / ÍTEMS	ESCALA
V. D.: “Calidad de vida”	Caballo (2006), rescata el concepto del grupo de la Organización Mundial de la Salud sobre calidad de vida, y refiere que, la calidad de vida contempla la percepción subjetiva y el papel objetivo o factores contextuales de los individuos, “La calidad de vida es la percepción de los individuos de su posición en la vida en el contexto de su cultura y sistema de valores en la cual ellos viven y en relación con sus metas, expectativas, estándares e intereses”.	De acuerdo al trabajo realizado por la World Health Organization (1996), la calidad de vida es la construcción de conceptos con respecto a la salud física, al área psicológica, al Nivel de independencia, a las relaciones sociales, al medio ambiente, a la espiritualidad y a factores generales. Es decir, la construcción del instrumento de calidad de vida (Whoqol-Bref), compuesto por 7 dimensiones y 25 reactivos.	Salud física	<ul style="list-style-type: none"> • F1. Dolor y malestar (4) • F2. Energía Y fatiga (1) • F3. Sueño y descanso (3) 	Ordinal
			Área psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • F4. Sentimientos positivos (1) • F5. Pensamiento, aprendizaje, memoria, concentración (3) • F6. Autoestima (3) • F7. Imagen corporal y apariencia (1) • F8. Sentimientos negativos (1) 	Ordinal
			Nivel de independencia	<ul style="list-style-type: none"> • F9. Movilidad (1) • F10. Actividades de la vida diaria (3) • F11. Dependencia de medicinas y ayuda médica (3) • F12. Capacidad de trabajo (12) 	Ordinal
			Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> • F13. Relaciones personales (3) • F14. Actividad sexual (4) • F15. Soporte social (3) 	Ordinal
			Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • F16. Seguridad física (1) • F17. Medio ambiente hogareño (3) • F18. Recursos financieros (1) • F19. Cuidado social y de salud: accesibilidad y calidad (3) • F20. Oportunidades para obtener información (1) • F21. Participación en oportunidades de ocio (1) • F22. Medio ambiente físico (contaminación, ruido, clima) (1) • F23. Transporte (3) 	Ordinal

			Espiritualidad/creencias personales	• F24. Espiritualidad / creencias personales (2)	Ordinal
			General	• G. CdV global y salud en general (1, 4)	Ordinal

Nota. Tomado del Manual para la evaluación clínica de los trastornos psicológicos: Trastornos de la edad adulta e informes psicológicos de Caballo (2006).

ANEXO E – CUESTIONARIO 1

ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNJBG - TACNA ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO “WHOQOL-BREF”

		Very poor Muy mal	Poor Poco	Neither poor nor good Lo normal	Good Bastante Bien	Very Good Muy bien
1(G1)	O: How would you rate your quality of life? T: ¿Cómo puntuaría su calidad de vida?	1	2	3	4	5
		Very dissatisfied Muy insatisfecho	Dissatisfied Poco	Neither satisfied nor dissatisfied Lo normal	Satisfied Bastante satisfecho	Very satisfied Muy satisfecho
2(G4)	O: How satisfied are you with your health? T: ¿Cuán satisfecho está con su salud?	1	2	3	4	5
O: The following questions ask about how much you have experienced certain things in the last two weeks. T: Las siguientes preguntas hacen referencia a cuánto ha experimentado ciertos hechos en las últimas dos semanas						
		Not at all Nada	A Little Un poco	A moderate amount Lo normal	Very much Bastante	An extreme amount Extremadamente
3(F1.4)	O: To what extent do you feel that physical pain prevents you from doing what you need to do? T: ¿Hasta qué punto piensa que el dolor (físico) le impide hacer lo que necesita?	1	2	3	4	5
4(F11.3)	O: How much do you need any medical treatment to function in your daily life? T: ¿Cuánto necesita de cualquier tratamiento médico para funcionar en su vida diaria?	1	2	3	4	5
5(F4.1)	O: How much do you enjoy life? T: ¿Cuánto disfruta de la vida?	1	2	3	4	5
6(F24.2)	O: To what extent do you feel your life to be meaningful? T: ¿Hasta qué punto siente que su vida tiene sentido?	1	2	3	4	5
		Not at all Nada	A Little Un poco	A moderate amount Lo normal	Very much Bastante	Extremely Extremadamente
7(F5.3)	O: How well are you able to concentrate? T: ¿Cuál es su capacidad de concentración?	1	2	3	4	5
8(F16.1)	O: How safe do you feel in your daily life? T: ¿Cuánta seguridad siente en su vida diaria?	1	2	3	4	5
9(F22.1)	O: How healthy is your physical environment? T: ¿Cuán saludable es el ambiente físico a su alrededor?	1	2	3	4	5
O: The following questions ask about how completely you experience or were able to do certain things in the last two weeks. T: Las siguientes preguntas hacen referencia a “cuan totalmente” usted experimenta o fue capaz de hacer ciertas cosas en las últimas dos semanas.						
		Not at all Nada	A Little Un poco	Moderately Moderado	Mostly Bastante	Completely Totalmente
10(F2.1)	O: Do you have enough energy for everyday life?	1	2	3	4	5

	T: ¿Tiene energía suficiente para su vida diaria?					
11(F7.1)	O: Are you able to accept your bodily appearance? T: ¿Es capaz de aceptar su apariencia física?	1	2	3	4	5
12(F18.1)	O: Have you enough money to meet your needs? T: ¿Tiene suficiente dinero para cubrir sus necesidades?	1	2	3	4	5
13(F20.1)	O: How available to you is the information that you need in your day-to-day life? T: ¿Qué disponible tiene la información que necesita en su vida diaria?	1	2	3	4	5
14(F21.1)	O: To what extent do you have the opportunity for leisure activities? T: ¿Hasta qué punto tiene oportunidad para realizar actividades de ocio?	1	2	3	4	5
		Very por Nada	Poor Un poco	Neither poor nor Good Lo normal	Good Bastante	Very Good Extremadamente
15(F9.1)	O: How well are you able to get around? T: ¿Es capaz de desplazarse de un lugar a otro?	1	2	3	4	5
O: The following questions ask you to say how good or satisfied you have felt about various aspects of your life over the last two weeks. T: Las siguientes preguntas hacen referencia a "cuan satisfecho o bien" se ha sentido en varios aspectos de su vida en las últimas dos semanas						
		Very dissatisfied Nada	Dissatisfied Poco	Neither satisfied nor dissatisfied Lo normal	Satisfied Bastante satisfecho	Very satisfied Muy satisfecho
16(F3.3)	O: How satisfied are you with your sleep? T: ¿Cuán satisfecho está con su sueño?	1	2	3	4	5
17(F10.3)	O: How satisfied are you with your ability to perform your daily living activities? T: ¿Cuán satisfecho está con su habilidad para realizar sus actividades de la vida diaria?	1	2	3	4	5
18(F12.4)	O: How satisfied are you with your capacity for work? T: ¿Cuán satisfecho está con su capacidad de trabajo?	1	2	3	4	5
19 (F6.3)	O: How satisfied are you with yourself? T: ¿Cuán satisfecho está de sí mismo?	1	2	3	4	5
20(F13.3)	O: How satisfied are you with your personal relationships? T: ¿Cuán satisfecho está con sus relaciones personales?	1	2	3	4	5
21(F15.3)	O: How satisfied are you with your sex life? T: ¿Cuán satisfecho está con su vida sexual?	1	2	3	4	5
22(F14.4)	O: How satisfied are you with the support you get from your friends? T: ¿Cuán satisfecho está con el apoyo que obtiene de sus amigos?	1	2	3	4	5
23(F17.3)	O: How satisfied are you with the conditions of your living place? T: ¿Cuán satisfecho está de las condiciones del lugar donde vive?	1	2	3	4	5
24(F19.3)	O: How satisfied are you with your access to health services? T: ¿Cuán satisfecho está con el acceso que tiene a los servicios	1	2	3	4	5

	sanitarios?					
25(F23.3)	O: How satisfied are you with your transport? T: ¿Cuán satisfecho está con su transporte?	1	2	3	4	5
O: The following question refers to how often you have felt or experienced certain things in the last two weeks. T: La siguiente pregunta hace referencia a la frecuencia con que Ud. ¿Ha sentido o experimentado ciertos sentimientos en las últimas dos semanas?						
		Never Nunca	Seldom Raramente	Quite often Medianamente	Very often Frecuentemente	Always Siempre
26(F8.1)	O: How often do you have negative feelings such as blue mood, despair, anxiety, depression? T: ¿Con qué frecuencia tiene sentimientos negativos, tales como tristeza, desesperanza, ansiedad, depresión?	1	2	3	4	5

Nota. Tomado de World Health Organization (1996), Programme on Mental Health.

ANEXO F – CUESTIONARIO 2

ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNJBG - TACNA ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJO REMOTO”


Dimensión	N.º	Ítems / Reactivos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho, ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Condición de trabajo	C1	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente al espacio que dispone para su trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	C2	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la iluminación de su lugar de trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	C3	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la ventilación de su lugar de trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	C4	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente al nivel de ruido de su lugar de trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	C5	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente al confort de temperatura de su casa para desempeñar trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	C6	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la adecuación y auxilios que su empresa proporciona para realizar el trabajo remoto?	1	2	3	4	5
Supervisión	S7	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente al control que ejerce su jefe sobre usted desde que realiza trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	S8	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la forma en que su jefe evalúa su desempeño en el trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	S9	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la frecuencia con la que se contacta con su jefe desde que realiza trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	S10	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la oportunidad de respuesta que recibe de su jefe desde que realiza trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	S11	¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la retroalimentación que recibe de su jefe desde que realiza trabajo remoto?	1	2	3	4	5
Reconocimiento	R12	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la forma en que su jefe reconoce su trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	R13	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el respaldo que recibe de su jefe desde que realiza el trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	R14	¿Cuál es su nivel de satisfacción con las recompensas por el logro de los objetivos concretados desde que realiza el trabajo remoto?	1	2	3	4	5
Tecnología	T15	¿Cuál es su nivel de satisfacción con las aplicaciones informáticas y los programas que dispone para cumplir sus funciones?	1	2	3	4	5
	T16	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la plataforma virtual de trabajo remoto usada para el desarrollo de sus labores?	1	2	3	4	5
	T17	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el equipo de cómputo que dispone para realizar su trabajo remoto?					
	T18	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la conexión a internet que dispone para realizar su trabajo remoto?	1	2	3	4	5
Plan de trabajo	D19	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los objetivos que debe alcanzar en el trabajo remoto asignado?	1	2	3	4	5
	D20	¿Cuál es su nivel de satisfacción con las tareas y actividades que debe realizar en trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	D21	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los tiempos de cumplimiento (tiempo que dispone para acabar tareas) desde que realiza trabajo remoto?	1	2	3	4	5
	D22	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los indicadores que debe cumplir con su gestión desde que realiza trabajo remoto?	1	2	3	4	5

Nota. Adaptado de Hernández (2019). Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud.

ANEXO G. AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA ENCUESTA

Tacna, 05 de Setiembre de 2022

Sr. Abog. Jorge Luis Del Campo Torres
 Jefe de Gestión del Capital Humano
 CMAC TACNA S.A.


 Abog. Jorge Luis Del Campo Torres
 Jefe de Gestión del Capital Humano
 ICAT 01861
 Realizado el 05/09/22
 AUTORIZADO

Es grato dirigirme a Usted con la finalidad de saludarlo y a la vez solicitar permiso para realizar un estudio de investigación en la CMAC TACNA. Actualmente soy egresado en la Maestría de Gestión Empresarial de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y estoy en proceso de redactar mi tesis de maestría. El estudio se titula "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA EN TIEMPOS DE COVID-19 EN LOS TRABAJADORES REMOTOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., TACNA 2021". En tal sentido, solicito a Usted me conceda la autorización para recoger los datos mediante cuestionarios dirigidos a algunos trabajadores en forma anónima, los datos serán útiles en mi investigación siendo estos confidenciales, publicándose los resultados en el informe final de tesis.

Sin otro particular y estando a la espera de la atención que se sirva dispensar, me despido.

Atentamente:


 Ing. Luis Angel Bedregal Condori
 Administrador de Recursos Humanos

Luis Angel Bedregal Condori
 DNI 40265178

Adj. :2 cuestionarios