



# Teletrabajo en el ámbito organizacional y su impacto en la satisfacción laboral

## Teleworking in the organizational environment and its impact on job satisfaction

León Peralta Aleydis Citlalli\* y Gómez Hasfield Marcela\*

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla\*

Citación | León-Peralta, A. C., y Gómez-Hasfield, M. (2022). Teletrabajo en el ámbito organizacional y su impacto en la satisfacción laboral. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 4(1), 449-460.

*Artículo recibido, 21-01-2022 aceptado, 27-04-2022; publicado 28-06-2022.*

### Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la industria automotriz del Estado de Puebla que ejercen el teletrabajo. El diseño de esta investigación es no experimental y su tipo de estudio es el transversal descriptivo. Se aplica la encuesta de satisfacción de Meliá y Peiró, nombrada S20/23; que determina los niveles de satisfacción en cinco categorías: la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones, la participación y la satisfacción intrínseca. Encuesta aplicada a una muestra de un total de 73 sujetos que laboran en la industria automotriz poblana. Los resultados arrojan que no existe una significancia entre la modalidad de trabajo y su influencia en su satisfacción laboral; además sugieren que existe una mayor satisfacción extrínseca en los sujetos que intrínseca; sin embargo, se presentan algunas recomendaciones para establecer entornos organizacionales saludables que generen una satisfacción mutua, entre colaborador y organización.

*Palabras clave* | Teletrabajo, satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca, satisfacción laboral.

---

### Abstract

The objective of the research is to determine the level of job satisfaction of the collaborators of the automotive industry in the State of Puebla that practice teleworking. The design of this research is non-experimental, and its type of study is descriptive cross-sectional.

Correspondencia.

Aleydis Citlalli León Peralta. Correo electrónico: aleydiscitlalli.leon@upaep.edu.mx. Teléfono: 2222299400.

Marcela Gómez-Hasfield. Correo electrónico: marcela.gomez@upaep.mx. Teléfono: 2222299400.

The survey of satisfaction of Meliá and Peiró is applied, named S20/23; that determines the levels of satisfaction in five categories: the supervision, the physical environment, the benefits, the participation and the intrinsic satisfaction. Survey applied to a sample of a total of 73 subjects working in the automotive industry in Puebla. The results show that there is no significance between the type of work and its influence on job satisfaction; they also suggest that there is greater extrinsic satisfaction in the subjects than intrinsic; however, some recommendations are presented to establish healthy organizational environments that generate mutual satisfaction between the collaborator and the organization.

*Keywords* | Teleworking, intrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction, job satisfaction.

**E**l teletrabajo retoma relevancia, ya que en 2019 inicia el combate para evitar la propagación del coronavirus SARS-Cov-2 (COVID-19). Debido a la contingencia sanitaria, las organizaciones tuvieron que reestructurar su manera de laborar, es por ello por lo que muchas optaron por el teletrabajo, para contrarrestar los contagios por COVID 19 y reducir el desempleo, mismo que estaba en aumento debido al cierre parcial de organizaciones que no formaban parte de las labores esenciales (López, 2020). Por lo que esta investigación se centra en determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la industria automotriz del Estado de Puebla; que se encuentran en la modalidad de teletrabajo, ante su incremento por COVID-19, para analizar si dicha forma de trabajo influye en la satisfacción laboral.

El concepto de teletrabajo tiene su origen en 1973, en Estados Unidos de América. Surge por Jack Nilles, durante una crisis petrolera, en donde se procuraba la obtención del ahorro de energía, reduciendo de esa forma los traslados a los centros de trabajo (Gallusser, 2005). Dentro de las definiciones que existen respecto al teletrabajo, la Organización Internacional del Trabajo OIT (2020); menciona que se refiere a laborar desde cualquier sitio deseado, mediante el manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Respecto a las modalidades de trabajo, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio del Trabajo y Corporación Colombia Digital (2012) menciona que el teletrabajo, puede ser autónomo, desempeñado desde el lugar que elija el colaborador para poder realizar sus actividades mediante el uso de las TICs; suplementario, refiriéndose a aquellas personas que poseen un contrato laboral con su organización, y que laboran algunos días en la empresa y otros en cualquier lugar que ellos decidan, a través de la utilización de las TICs y móvil, el cual es ejecutado por colaboradores mediante el uso de aparatos móviles, ya que su trabajo les da la oportunidad de ausencia habitual en la organización, además de no contar con un lugar en específico para el desarrollo de sus labores.

El teletrabajo en México ha desempeñado un papel clave durante la pandemia, Monroy y Gómez (2020), mencionan que de acuerdo a los hallazgos encontrados en la Encuesta Nacional de Ocupación y empleo 2020, se registra que, de la población activa en México, existe un rango que comprende del 20% al 23% que es asequible a laborar desde casa a raíz de las tareas implicadas en su trabajo. Los estados que tienen predominancia son Ciudad de México y Nuevo León, mismos que sobrepasan el tercio de población apta para el teletrabajo. Mientras que, en Chiapas o Hidalgo, sólo un grupo por debajo del 20% puede realizarlo.

En la zona del Bajío una población comprendida entre el 17% y el 21% puede participar en dicha modalidad de trabajo. Dentro de las actividades económicas la agricultura, la construcción y la manufactura son las que cuentan con menor adaptabilidad para realizar teletrabajo. En su contraparte las actividades financieras junto con las desempeñadas por parte de instituciones gubernamentales son sectores favorecidos para trabajar bajo este esquema. En otros datos de relevancia, respecto al territorio mexicano, un estudio realizado por Institute for Business Value IBV el año de 2020, arrojó que a un 52% de los encuestados, le gustaría seguir laborando de forma definitiva desde su hogar o en ocasiones desde su centro de trabajo, al finalizar la pandemia por COVID 19. A su vez sólo a un 11% le gustaría regresar a laborar de forma diaria en sus centros de trabajo y un 28% quisiera regresar en un esquema híbrido (Hernández, 2020).

En lo que compete a satisfacción laboral, (Brief, 1998, como se citó en Pujol-Colas y Dabos, 2018) mencionan que es el resultado de un par de procesos, tanto emocionales como cognitivos, que permiten al colaborador realizar la valoración de su experiencia laboral. Por su parte Herzberg (1962, como se citó en Parra et al., 2018) argumenta que la teoría bifactorial está sustentada en dos elementos que impulsan a la motivación. El primero de ellos es el factor motivacional, el cual está ligado al factor intrínseco; es decir, a la satisfacción que emana de un sujeto. Algunos de los elementos motivacionales que influyen al progreso en el trabajo son: el logro, la distinción del sujeto, el trabajo en sí mismo y la responsabilidad. Para que exista fortalecimiento en la productividad dentro de las organizaciones, se debe asistir a los individuos a crecer, por medio de un trabajo integrador y se logre en él, la realización profesional y amplificación de su capacidad psicológica, conforme lo argumentado por Parra et al., 2018. El factor higiénico está inmerso en el factor extrínseco, representados en el ambiente o entorno en el que se realizan las actividades laborales y están fuertemente vinculados a las necesidades biológicas primarias de los sujetos, según argumenta (Herzberg, 1963, como se citó en Parra et al., 2018). Dentro de los factores higiénicos, que influyen en la satisfacción externa se encuentran: las políticas, el proceso administrativo desempeñado por parte de la organización, la supervisión, las relaciones entre los sujetos, las condiciones de trabajo, remuneración económica, la posición jerárquica y seguridad, según lo expuesto por (Parra et al., 2018).

Respecto a los resultados que conlleva una satisfacción laboral favorable Littlewood (2008, como se citó en Guerrero, 2016) menciona que una buena satisfacción laboral fortalece a que los colaboradores deseen permanecer en las organizaciones y que se refleje en la disminución de factores negativos como la ausencia en el trabajo, el rotar y los argumentos de descontento por parte de los colaboradores. A su vez Jaik et al. (2010) mencionan que entre más alta es la satisfacción laboral mayor es el nivel de compromiso que presenta el sujeto hacia la organización de la cual forma parte. Reforzando lo anteriormente mencionado, los autores Davies y Kourdi (2010) comentan que los individuos que se encuentran satisfechos tienden a demostrar optimización, proactividad y un trabajo arduo en sus organizaciones.

Pinilla (1982, como se citó en Atayala, 1999) argumenta que es relevante para las organizaciones conocer las actitudes de su personal, ya que esto permitirá obtener un panorama sobre la satisfacción del personal, lo cual a su vez puede afectar a en la productividad eficiente de la empresa, que a su vez se traducirá en su competitividad.

Algunas de las estrategias que se pueden emplear para mejorar la satisfacción laboral son: el reconocimiento de logros, lo cual da como resultado colaboradores comprometidos, aunando a esto, cuando ellos conocen que su trabajo representa un extracto de una meta más inmensa, hay un mayor valor hacia su labor, otra de las estrategias, es que se debe de invertir en la formación profesional del personal y apoyar los planes de carrera, dar a los colaboradores situaciones que les proporcione bienestar no sólo en el ambiente laboral sino también externo, proveerles un horario flexible,

lo que permite a los empleados tener un mejor balance entre vida y carrera profesional, por último fomentar una cultura profesional, es decir conocer los requerimientos del personal, según lo expuesto por (Camuñas, 2019). Por su parte Ortega (2017) menciona que para aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores, se debe de: contar con un ambiente de interacción, es decir que se fomente el trabajo en equipo y que se sientan parte del mismo, para poder alcanzar las metas organizacionales, crear redes entre compañías, para lograr oportunidades para todos, hacer uso de sistemas que fomenten una mejor comunicación en el cual haya un buen canal de información, que permita mayor cooperación entre los colaboradores, generar espacios que logren desarrollar mayor creatividad en los trabajadores y finalmente recomiendan salir de la rutina laboral, es decir buscar actividades fuera de la oficina que proporcionen una mayor convivencia entre el personal de la organización.

Dentro del panorama mexicano en una encuesta realizada por Kelly Services (2018), menciona que los factores significativos por ellos, para permanecer leales a su organización y que influyen en su satisfacción laboral; son en primer lugar el poseer un salario competitivo, seguido del plan de desarrollo y crecimiento; mientras que los programas de responsabilidad influyen en menos proporción en su lealtad. Por su parte Forbes Staff (2018) menciona que México se encuentra con mayor satisfacción laboral en América Latina, sobre países como Argentina y Brasil, según una encuesta aplicada por Love Mondays en 2017, México tuvo una ponderación de 3.61 de 5, en donde los sectores económicos mejor calificados respecto a la satisfacción laboral, fueron el financiero con 4.08, automotriz con 4.08, logística con 4.07, alimentos y bebidas con 4.03 que ocuparon del primero al cuarto lugar, respectivamente.

Finalmente cobra relevancia la industria automotriz del Estado de Puebla, ya que es el sector económico al cual se enfoca esta investigación. Puebla cuenta con dos plantas ensambladoras que son Audi y Volkswagen, además de que en esta entidad se encuentran noventa organizaciones aproximadamente que producen autopartes; lo que suma un total de noventa y siete mil posiciones laborales, que se traduce en un 10% de empleabilidad en el sector automotriz en el territorio mexicano, según menciona (Sánchez, 2020). Mientras que Gutiérrez (2020, como se citó en Méndez, 2020) comenta que en la entidad poblana 1 de cada 5 empleos es producido por la industria automotriz y ésta representa un 25% del PIB del territorio poblano. Por otro lado el Estado de Puebla junto con Tlaxcala, forman parte del Clúster Automotriz Zona Centro (CLAUZ), conformado por más de sesenta socios, de diversas ramas como fábricas de autopartes, armadoras, empresarios, organizaciones educativas y gubernamentales; quien a su vez forma parte de los nueve clúster que hay a nivel nacional, entre los principales objetivos de CLAUZ está el desarrollo del factor humano, junto con la tecnología e innovación, así como la búsqueda de inversiones y proyectos emergentes; así mismo se pretende crecer como clúster hasta un 22%, según (Dóger, 2021, como se citó en López, 2021).

Cabe mencionar que esta investigación está basada en la teoría bifactorial de Herzberg; ya que las categorías del instrumento aplicado; están íntegramente relacionadas a ella.

## **Método**

El tipo de diseño que se eligió para esta investigación fue el no experimental; mientras que el tipo de estudio que se utilizó fue el transversal descriptivo, siendo elegido porque la recolección de datos se hizo por una sola ocasión.

La muestra que se usó fue de tipo no probabilístico, específicamente usando el muestreo por conveniencia, el cual busca captar a los colaboradores que se encontraban laborando en las diversas organizaciones de la industria automotriz del Estado de Puebla. La muestra está conformada por un total de 73 colaboradores. El criterio de inclusión que se elige es que los colaboradores decidieran participar en dicha investigación bajo su propio consentimiento y que se encontrasen laborando en el sector automotriz del Estado de Puebla. El criterio de eliminación es que el colaborador no se encontrase laborando en el sector automotriz o que se encontrase laborando fuera del Estado de Puebla.

El instrumento cuantitativo que se utiliza, es la encuesta de satisfacción laboral propuesta por García et al. (2007), quienes mencionan que esta herramienta está basada en la propuesta original de Meliá y Peiró, nombrada S20/23. Compuesta por 23 reactivos que abarcan aspectos intrínsecos como: reconocimiento, un trabajo atractivo, lograr sobresalir y realizarse; así como aspectos extrínsecos como lo son: satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones y con la participación. Se utiliza una escala que abarca del 1 al 7, en donde uno equivale a muy insatisfecho, dos a bastante insatisfecho, tres a algo insatisfecho, cuatro a indiferente, cinco a algo satisfecho, seis a bastante satisfecho y siete a muy satisfecho.

También se tomaron en cuenta algunos elementos como: correo electrónico, estado de la República Mexicana en el que se labora, tipo de empresa manufacturera, edad, escolaridad, estado civil, sexo y modalidad actual de trabajo. Se analiza la información recabada mediante el software SPSS v.21, para dar paso a la realización de un reporte que contenga la interpretación de los estadísticos obtenidos en dicha investigación. También se anexa un mensaje para garantizar la confidencialidad de toda la información recabada. En el caso de este proyecto las medidas que se toman para ello son: usar claves, seudónimos, códigos u otras técnicas que eviten la inclusión de identificadores personales.

En lo que respecta al procedimiento se hizo la filtración de contactos en LinkedIn, en donde se logró ubicar a aquellas personas que se encontrasen laborando en la industria automotriz dentro del Estado de Puebla, posteriormente se les invitó y envió la liga del cuestionario de satisfacción laboral, el cual fue elaborado y aplicado a través de la herramienta de google formularios; una vez reunida la información pertinente, se aplicaron los procedimientos de inclusión o exclusión de la muestra; es decir si el formulario estaba correctamente llenado y cumplía con el perfil solicitado se tomaba en cuenta su participación, en caso contrario no participaba y se daba por terminado su proceso dentro de la investigación. Finalmente se analizó la información recabada mediante el software SPSS v.21, para dar paso a la realización de un reporte que contuviera la interpretación de los estadísticos obtenidos en dicha investigación.

## Resultados

Dentro de las características demográficas de la muestra; los rangos de edad predominantes son de 20 a 39 años, mientras que un 78.1% de la muestra cuenta con una licenciatura, un porcentaje de 47.9 es soltero; del total de 73 sujetos, 48 son de sexo masculino y 25 de sexo femenino. Sobre las características laborales 13 personas ejercen la modalidad híbrida, 55 la modalidad presencial y sólo 5 ejecutan el teletrabajo.

Se aplica la prueba paramétrica ANOVA a un total de 73 individuos, para contrastar las distintas modalidades de trabajo y su satisfacción laboral, se presenta de forma general y categorizada en sus cinco dimensiones.

**Tabla 1**

*Satisfacción laboral total en las diferentes modalidades de trabajo.*

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Híbrido	13	121.0769	17.63265	4.89042	110.4216	131.7322	100.00	155.00
Presencial	55	115.6182	24.62345	3.32023	108.9615	122.2749	45.00	152.00
Teletrabajo	5	129.4000	18.29508	8.62902	105.4420	153.3580	103.00	153.00
Total	73	117.5342	23.28273	2.72504	112.1020	122.9665	45.00	155.00

*Nota:* Del puntaje total de la satisfacción laboral, la media es de (117.5342) de las tres modalidades.

Fuente: Elaboración Propia

De un total de 73 sujetos, 5 teletrabajadores presentan mayor satisfacción laboral, ya que muestran una media de 129.4000, por su parte 55 sujetos arrojan una menor satisfacción laboral en modalidad presencial, teniendo una media de 115.6182. Los sujetos que se encuentran en una modalidad híbrida cuentan con una media de un total de 121.0769. Con los datos obtenidos se menciona que los teletrabajadores presentan una mayor satisfacción laboral, contrarrestada con la que poseen los trabajadores que ejecutan sus actividades laborales de forma presencial en sus centros de trabajo. Sin embargo, conforme a lo expuesto en la tabla 2, se concluye que el trabajo desempeñado desde una modalidad híbrida, presencial o en teletrabajo, no influye en la satisfacción laboral que se manifiesta en los diversos colaboradores pertenecientes a la industria automotriz del Estado de Puebla. De acuerdo al valor de significancia (.378) obtenido en la tabla; valor que resultó de la aplicación de la prueba ANOVA de un factor.

**Tabla 2**

*Prueba paramétrica Anova de la satisfacción laboral de las diferentes modalidades de trabajo*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos <sup>a</sup>	1089.059	2	534.530	.996	.378
Intra-grupos	37961.105	70	542.301		
Total	39030.164	72			

*Nota.:* El valor de significancia es mayor que .05, por lo que se concluye que se aprueba la hipótesis nula, es decir que las distintas modalidades de trabajo no influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Conforme a los datos expuestos en la tabla 3, se obtiene los siguientes resultados: los sujetos presentan una mayor satisfacción respecto a la supervisión, con un puntaje total de 30.1781, seguido de la satisfacción con el ambiente con un puntaje acumulado de 26.2192, seguido de la satisfacción con las prestaciones con un valor de 23.4658; mientras que en cuarto lugar se encuentra la satisfacción intrínseca con un puntaje de 21.8630, cerrando con la satisfacción con la participación, que denota un valor total de 15.8082. Conforme a cada una de las categorías presentadas, únicamente la categoría de la satisfacción con las prestaciones está representada por los sujetos de la modalidad híbrida; mientras que el resto está liderado por los teletrabajadores.

En la tabla 4 se muestra que según los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba ANOVA de un factor; los hombres muestran una mayor satisfacción laboral en contra parte con las mujeres; ya que los hombres están más satisfechos en cuanto a la satisfacción correspondiente a la supervisión, a las prestaciones y a la participación; mientras que por su parte las mujeres sólo están satisfechas con el ambiente físico y de forma intrínseca. Dentro de las cinco categorías presentadas, la categoría de la satisfacción con la supervisión denota una mayor brecha de diferenciación entre hombres y mujeres.

Finalmente, en la tabla 5 se muestra que los sujetos que muestran un mayor grado de satisfacción laboral (en sus cinco categorías) respecto a la media son los que tienen un rango de edad de 50 a 59 años, mientras que los que presentan un menor grado de satisfacción laboral son los que están en los cuarentas; mientras que aquellos que están en los rangos de edad de 20 a 29 años y de 30 a 39 años; presentan un grado de satisfacción laboral similar.

**Tabla 3**  
*Satisfacción laboral en sus cinco dimensiones*

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Pun_sat_supervisión	Híbrido	13	31.6154	8.85004	1.89888	27.4759	5.7548	19.00	39.00
	Presencial	55	29.3838	7.53808	1.01615	27.3284	31.4009	7.00	42.00
	Teletrabajo	5	35.4000	8.58027	2.94279	27.2295	43.5705	25.00	42.00
	Total	73	30.1781	7.45806	.87287	28.4385	31.9177	7.00	42.00
Pun_sat_ambiente físico	Híbrido	13	26.8462	4.39405	1.21888	24.1908	29.5815	21.00	35.00
	Presencial	55	26.0000	5.93795	.88867	24.3947	27.6053	10.00	35.00
	Teletrabajo	5	27.0000	5.78792	2.58844	19.8134	34.1866	17.00	32.00
	Total	73	26.2192	5.82792	.65670	4.9861	27.5323	10.00	35.00
Pun_sat_prestaciones	Híbrido	13	24.8462	4.98873	1.38141	1.8383	27.8568	19.00	33.00
	Presencial	55	23.0364	6.64709	.89829	21.2394	24.8333	6.00	32.00
	Teletrabajo	5	24.8000	6.22898	2.78568	18.8657	32.3343	14.00	30.00
	Total	73	23.4658	6.32474	.74025	21.9901	24.9414	6.00	33.00
Pun_sat_intrínseca	Híbrido	13	22.3848	3.48437	.94428	20.3274	24.4419	15.00	28.00
	Presencial	55	21.4384	4.52059	.80858	20.2143	22.6584	7.00	28.00
	Teletrabajo	5	25.2000	2.68328	1.20000	21.8683	28.5317	21.00	28.00
	Total	73	21.8630	4.31507	.50504	20.8562	22.8698	7.00	28.00
Pun_sat_participación	Híbrido	13	15.3848	3.84141	1.06541	13.8833	17.7068	7.00	21.00
	Presencial	55	15.7318	3.62821	.51820	14.7489	16.8187	6.00	21.00
	Teletrabajo	5	17.2000	2.58844	1.15758	13.9880	20.4140	14.00	21.00
	Total	73	15.8082	3.74039	.43778	14.9355	16.8809	6.00	21.00

**Nota.** Los sujetos cuentan con mayor satisfacción en la supervisión y menor satisfacción laboral con la participación que ejercen en sus centros de trabajo.

**Tabla 4**  
Satisfacción laboral según el sexo de los participantes

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Pun_sat_supervisión	Femenino	25	27.4000	8.15986	1.63197	24.0318	30.7662	7.00	42.00
	Masculino	48	31.6250	6.70225	96739	29.6789	33.5711	15.00	42.00
	Total	73	30.1781	7.45606	87267	28.4385	31.9177	7.00	42.00
Pun_sat_ambiente_físico	Femenino	25	26.9200	5.11488	1.02294	24.0088	29.0312	11.00	33.00
	Masculino	48	25.8542	5.89623	85105	24.1421	27.5663	10.00	35.00
	Total	73	26.2192	5.62792	65870	24.9061	27.5323	10.00	35.00
Pun_satprestaciones	Femenino	25	21.7600	6.82080	1.36416	18.9445	24.5755	8.00	31.00
	Masculino	48	24.3542	5.93041	85598	22.8322	26.0762	10.00	33.00
	Total	73	23.4658	6.32474	74025	21.9901	24.9414	8.00	33.00
Pun_sat_intrínseca	Femenino	25	21.9200	4.19245	83849	20.1894	23.6506	7.00	28.00
	Masculino	48	21.8333	4.42110	63913	20.5486	23.1171	10.00	28.00
	Total	73	21.8630	4.31507	50504	20.8562	22.8698	7.00	28.00
Pun_satparticipación	Femenino	25	14.8800	3.63226	72645	13.3807	16.3793	7.00	21.00
	Masculino	48	16.2917	3.74142	54003	15.2053	17.3781	6.00	21.00
	Total	73	15.8082	3.74839	43778	14.9355	16.6809	6.00	21.00

**Tabla 5**  
Satisfacción laboral según la edad de los participantes

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
20-29	29	118.9310	21.44250	3.98177	110.7747	127.0873	45.00	152.00
30-39	29	118.5517	27.26403	5.06280	108.1810	128.9224	54.00	155.00
40-49	12	108.2500	14.01379	4.04543	99.3461	117.1539	95.00	127.00
50-59	3	131.3333	27.30079	15.76212	83.5144	199.1523	100.00	150.00
Total	73	117.5342	23.28273	2.72504	112.1020	122.9665	45.00	155.00

*Nota:* Los sujetos que se encuentran en el rango de edad de 50 a 59 años presentan un alto grado de satisfacción respecto a aquellos que están en un rango que va de los 40 a 49 años

## Discusión

Siguiendo la teoría de Herzberg, la categoría predominante de la satisfacción laboral en esta investigación está presente en el factor extrínseco; pues hay una mayor satisfacción sobre la supervisión; mientras que la categoría que representó una menor satisfacción fue la de la satisfacción con la participación. Por lo que siguiendo con las aportaciones de Parra et al. (2018), argumentan que las organizaciones deben de considerar la insatisfacción de sus colaboradores, así como trabajar en prevenirla, ya que al hacerlo promoverán ambientes de trabajo más eficientes. La satisfacción laboral juega un papel primordial para que existan organizaciones sanas, es decir en donde se fomente la motivación del colaborador, tanto de forma interna como externa; cabe mencionar que impulsarlo desde un enfoque interno, conlleva a un mayor reto para las empresas; en cambio al realizarlo, fomentará a la obtención de una mayor productividad, bienestar, lealtad, un mejor desempeño laboral, el cual a su vez se verá reflejado



en organizaciones con mejores remuneraciones económicas y con mayor rentabilidad; en donde todo ese beneficio sea mutuo, es decir que se presente un ganar-ganar, entre el colaborador y las organizaciones.

Otro de los hallazgos encontrados dentro de esta investigación, es que la modalidad de trabajo no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores; dato que está corroborado en la información presentada en el apartado de resultados. Resulta relevante mencionar que, partiendo de estudios realizados anteriormente dentro de la satisfacción laboral mexicana, se menciona que realizar home office o teletrabajo, únicamente influye en un 22% sobre la lealtad de los colaboradores hacia las organizaciones; siendo el sueldo competitivo, con un valor del 50%, lo que realmente tiene una mayor significancia en la lealtad y permea en la satisfacción de los colaboradores, según menciona (Kelly Services, 2018). Por su parte la categoría de prestaciones a comparación de los datos mencionados anteriormente juega un papel un tanto secundario, posicionándose en el lugar tres de las cinco categorías analizadas en esta investigación.

Como se menciona el teletrabajo no es un tema nuevo, sin embargo a cobrado relevancia por su auge, debido a la pandemia por COVID-19, fenómeno que obligó a las organizaciones a adaptarse a emplear diferentes modalidades de trabajo, por lo que resulta relevante mencionar que dentro de esta investigación de un total de 73 sujetos a los que se les aplicó la encuesta de satisfacción laboral, sólo un total de 18 se encontraron en una modalidad diferente a la presencial, por lo que aún existe un alto predominio de la tradicionalista modalidad presencial, dato que a su vez se ve reflejado con la información que presentan Monroy y Gómez (2020), en la que mencionan que Puebla es uno de los ocho estados de la República Mexicana en donde sólo un porcentaje del 19 al 21% de la población tiene las condiciones necesarias para realizar sus actividades laborales a través de una vía remota; lo cual explicaría por qué hay un bajo número de individuos dentro del teletrabajo y de la modalidad híbrida de ésta investigación, en comparación con otros estados del territorio mexicano.

Cabe mencionar que al iniciar esta investigación se antepuso que la actual modalidad de trabajo de los colaboradores sí influiría de manera significativa en la satisfacción de los sujetos estudiados; pero se comprueba que no es de esa manera, sino que para los individuos, es más trascendente aspectos como la supervisión, el entorno físico que los rodea y las prestaciones que se les ofrecen; y menos significativo la satisfacción intrínseca y la satisfacción con la participación; por lo que en esta investigación la satisfacción extrínseca predomina.

Por otro lado se llega a la conclusión de que la pandemia está revolucionando los paradigmas tradicionalistas de las organizaciones, en donde se muestra que los cambios pueden ser impredecibles, pero sólo si existe adaptación, se puede sobrevivir a ellos; por lo que en el caso de las modalidades de trabajo, se espera que en poco tiempo se vean reformas estructuradas respecto al teletrabajo; en donde se posean modalidades de trabajo diferentes, ya que seguir igual sería no moldearse a los cambios que se están presentado de manera global, en donde se ha vislumbrado que ya se puede laborar desde cualquier parte del mundo; tema que a su vez, ha sido controvertido, porque ha desatado infinidad de posturas al respecto. El mundo actual definitivamente está presentando una nueva reestructuración laboral y no sólo de esa índole, sino que está demarcando nuevos estilos de vida.

Algunas recomendaciones se enfocan en las actuales regulaciones a las normas oficiales mexicanas (NOM), específicamente en la NOM-035, en la que la STPS (2020) menciona que las organizaciones deben de verificar los factores de riesgo psicosocial que se presentan y evaluar las condiciones de las funciones laborales; dentro de los factores psicosociales a analizar se encuentran: las condiciones del entorno laboral, cuánto trabajo se presenta, la ausencia de control en las actividades laborales, los horarios de trabajo, un

adecuado liderazgo y las relaciones laborales, por mencionar algunas. Por lo que se recomienda utilizar la encuesta S20/23, para reforzar los datos obtenidos en las encuestas aplicadas de la NOM-035; y de esa forma poder verificar qué tan satisfechos se encuentran los colaboradores de las organizaciones; ya que como resultado final se busca la obtención de ambientes organizacionales más sanos, que fomenten el bienestar de los colaboradores y que a su vez beneficie a las empresas mismas.

A su vez se recomienda que además de aplicar el instrumento cuantitativo, se aplique una entrevista semiestructurada a los colaboradores; que brinde información de su percepción respecto a su satisfacción laboral y que permita identificar otras variables predominantes dentro de la misma; y a su vez conocer cuál es la modalidad de trabajo que sería de su preferencia para laborar en un futuro y conocer el trasfondo de esa elección, para determinar si influiría o no en su satisfacción laboral. Se podría continuar esta investigación hacia diversas vertientes, en las que se hiciera comparaciones de satisfacción laboral dentro de diferentes sectores económicos, lo que a su vez daría paso a conocer un panorama más amplio de la satisfacción laboral dentro del Estado de Puebla y verificar cual es el sector económico con una mayor satisfacción laboral. Se aperturan diferentes líneas de investigación sobre las cuales se puede seguir indagando; la primera es el conocer ¿por qué los hombres se encuentran más satisfechos en comparación con las mujeres poblanas del sector automotriz? Acaso ¿sigue existiendo una brecha laboral por el simple hecho de ser mujer? Mientras que, por otro lado, la siguiente línea sobre la que se puede trabajar es el conocer ¿por qué las personas que se encuentran en un rango de edad de 50 a 59 años tienen una mayor satisfacción laboral en comparación con las personas que tienen un rango de edad de 40 a 49 años? ¿Qué factores intervienen en esa diferencia de satisfacción laboral a raíz de la edad?

### Referencias

- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Psicología Perú*, 3(5), 46-6. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Camuñas, I. (2019, agosto 19). Cómo mejorar la satisfacción de los trabajadores. *El economista.es*. <https://www.economista.es/gestion-empresarial/noticias/10045788/08/19/Como-mejorar-la-satisfaccion-de-los-trabajadores.htm>
- Davies, J. y Kourdi, J. (2010). [La verdad sobre el talento]. Jossey-Bass.
- Forbes Staff. (2018, mayo 21). México, entre países con mayor satisfacción laboral de América Latina. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/mexico-entre-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral-de-america-latina>.
- Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La trama de la comunicación*, 10, 1-15. <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060015.pdf>
- García, M., Luján, M. y Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev. Enfermería Instituto Mexicano del Seguro Social*, (15)2, 63-72. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- Guerrero, N. (2016). *Medición de la satisfacción laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró 1989* [Tesis de pregrado, Universidad del Rosario]. Repositorio Institucional EdocUR. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/19991>

- Hernández, L. (2020, septiembre 23). El 52% de los empleados quiere trabajar en casa, señala estudio. *El Financiero*. <https://elfinanciero.com.mx/economia/el-52-de-los-trabajadores-quieren-home-office-senala-estudio?fbclid=IwAR3zUYabbeL>
- Jaik, A., Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Diálogos educativos*, (19), 119-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294739>
- Kelly Services. (2018). Tendencias del entorno laboral en México (TELM) 2018. *Kelly services*. <https://info.kellyservices.com.mx/hubfs/TELM2018/ReporteTendenciasdelEntornoLaboralenMexicoTELM2018.pdf>
- López, E. (2020). La industria 4.0 y las nuevas formas de trabajar: una perspectiva desde el caso mexicano en tiempos del COVID 19. *Lan Harremanak-Revista de Relaciones Laborales*, (43), 244-263. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21737>
- López, V. (2021, enero 21). Prevé crecimiento de 12% clúster automotriz de Puebla-Tlaxcala. *Milenio*. <https://www.milenio.com/negocios/cluster-automotriz-puebla-tlaxcala-proyecta-crecimiento-202>
- Méndez, J. (2020, 14 de mayo). El ramo automotriz representa el 25 por ciento del PIB en Puebla. *Upress*. <https://historioupres.upaep.mx/index.php/noticias/nota-del-dia/6050-el-ramo-automotriz-representa-el-25-por-ciento-del-pib-en-puebla>
- Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio del Trabajo y Corporación Colombia Digital (2012). *Libro Blanco: el ABC del teletrabajo en Colombia*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/documento-funcional---el-libro-blanco-el-abc-del-teletrabajo-en-colombia>
- Monroy, M. y Gómez, F. (2020, junio). ¿Quién puede trabajar desde casa? Evidencia desde México *Centro de Estudios Espinosa Yglesias*. <https://ceey.org.mx/quien-puedetrabajar-desde-casa-evidencia-desde-mexico>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Organización Internacional del Trabajo
- Ortega, O. (2017, marzo 16). 5 recomendaciones para incrementar tu satisfacción laboral. *El Financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/recomendaciones-para-incrementar-tu-productividad-laboral/>
- Parra, C., Bayona, J., y Salamanca, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: Una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, (14), 27, 25-52. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/>
- Pujol-Cols, J. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34 (146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Sánchez, A. (2020, mayo 25). Reapertura de la industria automotriz a nivel nacional se retrasaría por luz roja en Puebla. *El Financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/puebla-retrasaria-reapertura-de-la-industria-automotriz-y-autopartes/>

Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2020, 23 de octubre). *Entra en vigor segunda etapa de la NOM 035* [Comunicado de Prensa]. <https://www.gob.mx/stps/prensa/entra-en-vigor-segunda-etapa-de-la-nom-035?idiom=es>