



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y TRABAJO REMOTO
EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y
PROMOCIÓN DEL EMPLEO PUNO - 2021**

PRESENTADO

Bach. VANESA VALERIA VELASCO VEGA

ASESOR

Dr. JAROL TEÓFILO RAMOS ROJAS

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

MOQUEGUA PERÚ

2023

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	13
1.2 Definición del problema.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la Investigación.....	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.5 Variables. Operacionalización.....	19
1.5.1 Variables	19
1.5.2 Operacionalización de variables	20
1.6 Hipótesis de la Investigación.....	21
1.6.1 Hipótesis general.....	21
1.6.2 Hipótesis específicas	21

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.2 Bases Teóricas.....	26
2.2.1 Satisfacción Laboral.....	26
2.2.2 Trabajo remoto	29
2.3 Marco Conceptual	32
2.3.1 Satisfacción laboral	32
2.3.2 Trabajo remoto	32
2.3.3 Tele trabajo.....	32
2.3.4 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	33
2.3.5 Cultura organizacional	33
2.3.6 Optimización de Procesos	33
2.3.7 Capacitación.....	33
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	35
3.1 Tipo de investigación.	35
3.2 3.2. Diseño de investigación.....	35
3.3 Población y Muestra.....	36
3.3.1 Población.....	36
3.3.2 Muestreo.....	37
3.3.3 Muestra.....	37
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38

3.4.1	Técnica	38
3.4.2	Instrumentos	38
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	41
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		42
4.1	Presentación de resultados por variables.....	42
4.2	Contrastación de hipótesis.....	52
4.3	Discusión de Resultados.....	53
CONCLUSIONES		57
RECOMENDACIONES		59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		60
ANEXOS		63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de Investigación	36
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	20
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento - Auto - Test de Trabajo Remoto	39
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento - Auto - Test de Satisfacción Laboral	40
Tabla 4 Puntajes de las dimensiones de Trabajo Remoto	43
Tabla 5 Puntajes de las dimensiones de Satisfacción Laboral	45
Tabla 6 Prueba de Correlación entre Satisfacción Laboral Intrínseco y Trabajo Remoto.....	46
Tabla 7 Prueba de correlación entre Satisfacción Laboral Extrínseco y Trabajo Remoto.....	47
Tabla 8 Prueba de correlación entre Satisfacción Laboral y Tecnología de Información y Comunicación (TIC).....	48
Tabla 9 Prueba de correlación entre Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional	49
Tabla 10 Prueba de correlación entre Satisfacción Laboral y Optimización de Procesos.....	50
Tabla 11 Prueba de correlación entre Satisfacción Laboral y Capacitación	51
Tabla 12 Prueba de Correlación entre Satisfacción Laboral y Trabajo Remoto	52

RESUMEN

La Investigación intitulada: El estudio titulado "Satisfacción laboral y trabajo remoto en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021" empleó una metodología de investigación correlacional. Su objetivo fue analizar la relación entre dos variables principales: satisfacción laboral y trabajo remoto. La población seleccionada fue de 39 trabajadores de la "Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno" (DIRTRA PUNO), que representa a todos los servidores públicos de la entidad.

Se utilizó la encuesta como técnica para recopilar información, y los datos fueron procesados estadísticamente mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados mostraron una relación significativa entre las variables de satisfacción laboral intrínseca y trabajo remoto, así como entre la satisfacción laboral extrínseca y el trabajo remoto. Además, se encontró una relación significativa entre la satisfacción laboral y la tecnología de información y comunicación.

Sin embargo, no se identificó una dependencia significativa entre la satisfacción laboral y la cultura organizacional. En cuanto a la optimización de procesos, se destacó una correlación significativa con la satisfacción laboral. También se evidenció una relación significativa entre la satisfacción laboral y la capacitación.

En resumen, la investigación confirmó la existencia de una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el trabajo remoto, respaldando la hipótesis planteada.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Trabajo Remoto, Productividad Laboral

ABSTRACT

The research entitled: The study titled "Job satisfaction and remote work in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion Puno - 2021" used a correlational research methodology. Its objective was to analyze the relationship between two main variables: job satisfaction and remote work. The selected population was 39 workers from the "Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of Puno" (DIRTRA PUNO), which represents all public servants of the entity.

The survey was used as a technique to collect information, and the data were statistically processed using the Pearson correlation coefficient. The results showed a significant relationship between the variables of intrinsic job satisfaction and remote work, as well as between extrinsic job satisfaction and remote work. Furthermore, a significant relationship was found between job satisfaction and information and communication technology.

However, no significant dependency was identified between job satisfaction and organizational culture. Regarding process optimization, a significant correlation with job satisfaction was highlighted. A significant relationship between job satisfaction and training was also evident.

In summary, the research confirmed the existence of a significant correlation between job satisfaction and remote work, supporting the proposed hypothesis.

Keywords: Job Satisfaction, Remote Work, Labor Productivity

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral se convierte en un componente primordial de la productividad laboral. Los servidores en la organización constituyen el núcleo principal de la organización es por ello el interés por el grado de conformidad o disgusto de los empleados para con la tarea que desempeñan dentro de una organización.

El Gobierno Peruano, a través del “ (Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, 2020)” dispone, Estado de Emergencia Nacional por la grave coyuntura, inquietaban la vida de los individuos de la Nación a consecuencia del brote del “COVID-19”, a partir de las 00:00 del lunes 16 de marzo del 2020. En este escenario se tuvieron que tomaron medidas urgentes en materia laboral, mediante “ (Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020)”, implanta el empleo del trabajo remoto, en el ámbito privado como en el ámbito público, así mismo, faculta a los empleadores para que puedan modificar unilateralmente el lugar donde efectuaran la ejecución de servicios, todo esto en propósito de minimizar la expansión del “COVID-19”, se implementó el trabajo remoto, esta situación laboral en cuarentena obligatoria, trajo consigo una cadena de cambios en la apreciación de la satisfacción laboral, puesto que provocó inconvenientes en el desarrollo individual y el avance de las actividades laborales, pasar del trabajo presencial con un horario fijo a trabajar en forma remota por metas y resultados, el problemas de recursos tecnológicos, conectividad, fallas de dispositivos tecnológicos, falta de competencias de los trabajadores en cuanto al uso de la tecnología, por otra parte compartir la vida familiar con la laboral fue un desafío no solo en el espacio laboral específicamente también en lo familiar, este escenario motivo la investigación y se esbozó el problema de investigación cuyo objeto es determinar la relación entre Trabajo Remoto y la Satisfacción laboral esto con el propósito de entender el impacto que puede ocasionar en el servidor , en su atributo de vida y en el aspecto laboral aplicando el trabajo remoto.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

En Wuhan ciudad, diciembre 31 del 2019, se confirmó un inusitado incremento de sucesos de neumonía. En enero 5, se publica un primer informe dando a conocer sobre el brote epidémico a causa de un virus nuevo, por su parte la OMS, el día 11 de marzo determino la “Covid-19”, una pandemia, esto en su acelerada expansión entre muchos países del mundo.

Es por ello que el Gobierno Peruano, a través del “(Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, 2020)” decide disponer, “Estado de Emergencia Nacional” en la grave coyuntura que conmueven la vida de los individuos de la Nación a secuela del brote del “COVID-19”, a partir de las 00:00 del lunes 16 de marzo del 2020. En este escenario se tuvieron que tomaron medidas urgentes en materia laboral, es así que, mediante el “(Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020)”, instaura el empleo del trabajo remoto, en ambos sectores laborales , así mismo, faculta a los empleadores para que puedan modificar unilateralmente el lugar donde efectuaran la ejecución de servicios, todo esto en la intención de minimizar la expansión del “COVID-19”, es así que se implementó el trabajo remoto y se regulo mediante el presente Decreto de Urgencia.

La imperiosa necesidad de seguir prestando el servicio público a la ciudadanía, así como, los servicios esenciales ha hecho que el trabajo remoto se convierta en una necesidad en las actuales circunstancias, en el ámbito laboral, esta realidad implica un cambio drástico en la cultura laboral y de realizar su labor el servidor público, en ese sentido, (Delgado de la Matta, 2020) considera que los empleadores pueden optar por este nuevo sistema de trabajo con la finalidad de seguir cumpliendo con sus labores desde el domicilio, eso sí, teniendo en cuenta las condiciones necesarias para tal propósito, todo esto con la finalidad de preservar la estabilidad de los empleados, con esta medida se podrá evitar el enorme riesgo de contagio de los trabajadores en el mismo centro de trabajo o durante su desplazamiento, de esta manera, se protege no solo a los trabajadores sino también a los familiares de los trabajadores del contagio con el COVID - 19.

En consecuencia, el trabajo remoto ha sido planteado para ejecutar todo tipo de trabajo ya sea manual o administrativo, pero con una condición esencial, que sea posible de ser ejecutado fuera de las oficinas, además es necesario evaluar las competencias, equipamiento y herramientas informáticas que permitan garantizar una adecuada prestación del servicio, la aplicación de esta no debe afectar el monto de percepción de los haberes, el contrato y sus condiciones de trabajo, la aplicación del trabajo remoto debe estar de acuerdo al marco legal y a un criterio técnico priorizando a los servidores que están calificados como “grupo de riesgo”, en tal relación a los que se encuentran en este grupo, la patronal convendrá alterar indefectiblemente el terreno de prestación del trabajo de estos, ya que dichos trabajadores constituyen un grupo vulnerable por características propias de este grupo como son edad y factores clínicos, (Delgado de la Matta, 2020).

La actual situación laboral en cuarentena obligatoria, trajo consigo una serie de cambios e inconvenientes en el desarrollo personal y el avance de las diligencias laborales, pasar del trabajo presencial con un horario fijo a trabajar en forma remota por metas y resultados es y será un desafío para cualquier servidor público, en cuanto al a los empleados, se hizo evidente y natural la resistencia al cambio, romper paradigmas laborales de un trabajo presencial a remoto, ausencia de contacto social, por otra parte, el problemas de recursos tecnológicos, conectividad, fallas de dispositivos tecnológicos, adquirir nuevas competencias tecnológicas, entre otros aspectos, (Delgado de la Matta, 2020) considera que, tanto los servidores públicos como privados tendrá un periodo de adaptación y aprendizaje, este periodo debe ser promovido por el Estado para que se pueda propiciar el funcionamiento eficaz y eficiente del trabajo remoto, se debe tener en cuenta que los procedimientos digitales, así como, la aplicación y el manejo de nuevas metodologías no debe ocasionar la ruptura entre la vida integral del servidor .

Desempeñar una labor publica incorporando las TIC, se ha convertido en todo un desafío, considerando que su incorporación fue repentina y no planificada, en este contexto, tanto empleador como empleado vive una realidad laboral muy particular y es muy probable que los servidores encuentren satisfacción o insatisfacción en esta nueva forma laboral, (Dias & Costa, 2018), sustenta que, la afiliación de las TIC en las organizaciones, para desarrollar actividades laborales, ocasiona cambios fundamentales en el modo de ejecutar su trabajo, como también, puede ocasionar cambios en su salud corporal y en la salud psicológica de los empleados que los aplican. Estos hechos, influyen definitivamente en el normal funcionamiento de las instituciones, ocasionados básicamente por algunos factores

como, competencias laborales, habilidades, capacidades de los servidores para emplear estas herramientas tecnológicas entre otras. En tal sentido, el servidor público puede verse comprometido a riesgos psicológicos y físicos que pueden contribuir a la satisfacción o insatisfacción laboral.

El COVID-19, ha hecho que las organizaciones públicas y privadas enfrenten un desafío sin precedentes en materia laboral, el propósito de las organizaciones fue asegurar la continuidad operativa de la organización mediante el trabajo remoto, por su parte los trabajadores tuvieron que adaptarse rápidamente a esta nueva forma de prestar el servicio para lo cual se tuvo que disponer y preparar las condiciones y las capacidades de los trabajadores para que puedan prestar el servicio, por su parte (Acosta & Muñoz, 2020) Sostiene que, cuando la organización esta tan acostumbrada a realizar sus actividades en forma presencial y que de pronto se tenga que implementar una nueva forma de trabajo y desempeñar una labor virtual y remota, esta requiere de permutas sustanciales en el sistema y una ardua gestión de ejecución de mejoras , también implica una adaptación tecnológica y una adecuada preparación y así establecer nuevas rutinas, ya que en mucho de los casos, ninguno o una parte del equipo ha efectuado sus labores mediante trabajo remoto.

La pandemia marcará un antes y un después en materia laboral, se debe reflexionar sobre la fragilidad de nuestras organizaciones y las formas de realizar la actividad laboral, se tendrán que replantear los sistemas organizacionales, de tal forma que las organizaciones y los trabajadores puedan estar preparados para enfrentar situaciones similares en el futuro.

1.2 Definición del problema.

1.2.1 Problema general

¿Cuáles es la relación entre la Trabajo Remoto y la Satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la Tecnología de Información y Comunicación y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021?
- b) ¿Cómo se relaciona la cultura Organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021?
- c) ¿Cómo se relaciona la optimización de procesos y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021?
- d) ¿Cómo se relaciona la capacitación y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021?

1.3 Objetivos de la Investigación.

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre Trabajo Remoto y la Satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021

1.3.2 *Objetivos específicos*

- a) Determinar la relación entre las tecnologías de Información y Comunicación y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021
- b) Determinar la relación entre la cultura Organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021
- c) Determinar la relación entre la optimización de procesos y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021
- d) Determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021

1.4 *Justificación e importancia de la investigación.*

La investigación tiene el propósito de articular la revisión del marco teórico de satisfacción laboral, con un tema de actualidad como es, el trabajo remoto, esto con el propósito de entender el impacto que puede ocasionar en el servidor institucional, consecuentemente en la calidad de vida y en la vertiente laboral aplicando el trabajo remoto, además tiene potencialidad para generar resultados deseados de productividad laboral, también se convierte en una necesidad de generar inquietud de investigación desde lo teórico y lo empírico, puesto que la información es un tanto limitada. Por estos argumentos, se considera de interés académico.

El trabajo de investigación pretende aportar con información confiable en referencia a la Satisfacción laboral y su correspondencia con el trabajo remoto en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno. También servirá como antecedente en investigaciones futuras. Los resultados ayudaran a plantear estrategias adecuadas y oportunas para lograr objetivos organizacionales en condiciones de trabajo remoto o tele trabajo.

1.4.1. Limitaciones de la Investigación.

Las conclusiones de la presente investigación tienen alcance para algunas instituciones publicas que presentan las misma peculiaridades y semejanzas de la muestra aplicada en la actual investigación, asimismo nos permitirá realizar réplicas en diferentes instituciones educativas para observar la relación de la satisfacción laboral y el trabajo remoto.

1.5 Variables. Operacionalización.

1.5.1 Variables

- Trabajo Remoto
- Satisfacción Laboral

1.5.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Trabajo Remoto	Es la prestación del servicio subordinado con la presencia física de los trabajadores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, (Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020).	La variable Trabajo Remoto, será evaluado a través de 4 dimensiones, 16 indicadores y un cuestionario con 20 ítems.	Tecnología de Información y Comunicación Cultura Organizacional Optimización de Procesos	Herramientas tecnológicas Internet herramientas de comunicación herramientas de videoconferencia Compromiso Comunicación Desempeño Conocimiento Planificación Coordinación Organización Evaluación	Ordinal: - Siempre = 5 - Casi siempre = 4 - A veces = 3 - Casi nunca = 2 - Nunca = 1

			Capacitación	Participantes	
			n	Tiempo	
				Satisfacción	
				Asistencia	
Satisfacción Laboral	Grado de conformidad o grado de disgusto de los empleados para con la labor que desempeñan dentro de una organización,	La variable de Satisfacción laboral, será evaluado a través de 2 dimensiones, 4 indicadores y un cuestionario con 20 ítems.	Extrínseco	Condiciones laborales	Ordinal: - Siempre = 5 - Casi siempre = 4 - A veces = 3 - Casi nunca = 2 - Nunca = 1
			Intrínseco	Beneficios económicos	
				Significación de la tarea	
				Reconocimiento personal	

Nota: elaboración propia

1.6 Hipótesis de la Investigación

1.6.1 Hipótesis general

El Trabajo Remoto se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021.

1.6.2 Hipótesis específicas

- La Tecnología de Información y Comunicación se relacionan significativamente con la Satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021

- La cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021
- La optimización de procesos se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021
- La capacitación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

(Pagés, 2020) ejecutó la indagación sobre la Percepción de la satisfacción laboral en el Teletrabajo, la publicación se enfocó desde una vertiente cualitativa que le permite comprender una realidad social, el objetivo general tenía el propósito de explicar y entender el impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores autónomos, las técnicas en recolección de datos que utilizó fue la entrevista semiestructurada y la encuesta, la muestra del estudio fue por criterio de accesibilidad de 14 teletrabajadores en la Unión Europea, en España 5, en Francia 3, en Alemania 2, en Inglaterra 2, y en Italia 2, en dicha investigación se llegó a dos conclusiones generales: 1) Los concluyentes reconocidos como medios son los que generan una mayor percepción de satisfacción laboral, como: a) Conciliación entre vida personal y laboral, a mayor delimitación de espacio, tiempo, responsabilidades en el hogar afectara positivamente en la satisfacción laboral. b) Apoyo social, constituye punto muy trascendental para la satisfacción laboral, entendido como es interactuar con los compañeros de trabajo ya que esto impide el aislamiento social. c) Cuanto mayor es el intercambio de información entre jefe y trabajador,

no solo para encontrar apoyo o despejar ciertas dudas y también ayudara a la formación continua todo esto permite mejorar la satisfacción laboral. d) Autonomía, la libertad y flexibilidad que el servidor dispone para el cumplimiento de sus tareas asignadas, esto permite mejorar la satisfacción laboral. e) El salario percibido. Si consideran los empleados que son retribuidos adecuadamente por su desempeño entonces la satisfacción laboral será buena. La investigación develo que no solamente el aspecto material de recursos necesarios disponibles implica necesariamente satisfacción laboral, se ha demostrado a través de la investigación que, el aspecto social es fundamental, como las relaciones sociales, el apoyo social, supervisión e información, salario, todos estos aspectos son determinante para que el trabajador encuentre satisfacción laboral y sea altamente productivo.

(Arias, 2020), trabajo de investigación reconocida, Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de la provincia de Camaná, Arequipa – 2020, ejecuta una investigación aplicada no experimental cuyo objetivo fue comprobar la relación entre Satisfacción laboral y Trabajo remoto docente de las Provincia de Camaná de la región Arequipa, en tal investigación se aprovechó el dos cuestionario en la recogida de la información , la investigación se efectuó a una población de 142 docentes; a la conclusión que arribo dicha investigación es la siguiente que, se determinó la relación entre dos variables con correlación positiva moderada. El resultado demuestra que la satisfacción laboral no solo depende de la buena predisposición y una actitud positiva hacia el trabajo de parte del servidor, se puede inferir que depende significativamente de todos los factores asociados a la prestación de

un buen servicio como, las competencias, los instrumentos, la disponibilidad de recursos tecnológicos, no solo de parte de la entidad prestadora del servicio sino también de los que reciben el servicio, estos y otros factores asociados son los que permitirán prestar un buen servicio remoto y por ende el trabajador sentirá satisfacción en el desempeño laboral.

(Angulo, 2020) efectuó una investigación cuyo título fue: “Uso de TIC y satisfacción laboral en la Corte Superior de Justicia de Lima – 2020”, la investigación poseyó el propósito de comprobar la relación del uso de TIC y satisfacción laboral, dicho trabajo que es maravillosa investigación se aplicó un esbozo de investigación elemental, descriptivo correlacional, experimental no es , empleando como instrumento el cuestionario y de técnica la encuesta, para cada variable se formuló un cuestionario, con una población de estudio de 50 servidores y una muestra censal, la investigación ultimó afirmando que coexiste relación alta positiva entre dichas variables de estudio, así mismo, concluye afirmando que está presente una relación moderada entre el hardware y satisfacción laboral como también se manifestó que concurre una dependencia alta entre software y satisfacción laboral y al último, se demuestra que coexiste en cierta manera relación moderada entre redes de telecomunicación y satisfacción laboral, se puede inferir que, cuando se acomoda de los medios precisos hacia cumplir con una labor determinada, y el trabajo es cumplida satisfactoriamente, esto desencadena en la satisfacción laboral es por esta razón que los directivos o la alta dirección deben de proporcionar los medios y materiales en la cantidad, en el momento oportuno para que estos requerimientos necesarios faciliten el logro y mejora

continua de los objetivos organizacionales e institucionales y alcanzar productividad y satisfacción laboral.

2.2 Bases Teóricas.

2.2.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral denominado elemento esencial en la productividad laboral. Los individuos en la organización constituyen el núcleo principal de la organización es por ello el interés por el grado de conformidad o disgusto de los empleados para con la labor que desempeñan dentro de una organización, (Pedraza, 2019), sostiene que, es sumamente importante la satisfacción laboral ya que se trata de las emociones y actitudes de los colaboradores de la organización y tiene una correlación muy estrecha con alcanzar las metas y resultados organizacionales, es suma importancia que las personas sientan que son valiosos e importantes para la organización, en tanto que (Castillo, 2019) concluye que la mejora de tiempos en ejecutar su labor influye en optimizar los procesos para incrementar la productividad. Por su parte (Chiang & Ojeda, 2013), asevera que la satisfacción laboral tiene que ver con un período emocional deleitable, fruto de la valoración y por su puesto de la calificación subjetiva de los empleados, las experiencias, vivencias que los trabajadores experimentan en los cargos que desempeñan. (Vallejo, 2010), por su parte considera que la satisfacción laboral es la manera el servidor frente a su trabajo, cualidad que se asienta en valores y dogmas que los servidores desarrollan de su trabajo, y que estas están determinadas por las

características del puesto, esta relación tiene que ver con la percepción del trabajador con lo que debería ser el puesto de trabajo, mientras tanto (Palma, 2005), sostiene que la satisfacción laboral es la predisposición que tiene los servidores con su trabajo, amparados en sus creencias, sus valores positivos desarrollados en su labor diaria, por su parte, palma Sonia considera cuatro aspectos importante de la satisfacción laboral que son: beneficio económico, condición laboral, reconocimiento personal y significación de tareas, los cuales se agruparon tomando en cuenta la teoría de los factores higiénicos de Herzberg, cuya teoría sostiene que, la satisfacción es la concordancia entre el puesto laboral y la persona, además considera dos factores, (FACTORES DE HERZBERG) la intrínseca y extrínseca, si se considera la predisposición de las personas con respecto a su trabajo y estos están relacionados con los beneficios monetarios y situaciones laborales que el trabajador recibe en relación a su labor estos corresponde a la satisfacción extrínseca, considerando que son factores estimulantes del ámbito externo donde desarrollan su labor. Es por tal motivo que se considerara como una dimensión en estudio. De acuerdo a Herzberg “(1959, citado por Chiavenato, 2007)”, sostiene que, satisfacción extrínseca son todas aquella condiciones ambientales que motivan al trabajador y que son estrategias que frecuentemente utilizan las organizaciones para incentivar a su fuerza laboral y que estas están fuera del control de los empleados, por su parte (Alfaro, 2015), sostiene que, la satisfacción extrínseca está íntimamente relacionado con los factores del entorno del trabajador, vale decir todas aquellas condiciones de trabajo que están en función de sus necesidades

como la comodidad del ambiente, normas claras que regulen el trabajo, beneficios económicos, incentivos. (Palma, 2005), considera que, en la satisfacción extrínseca, estos dos factores son: Las recompensas económicas y el marco laboral juegan un papel sustancial. En términos de satisfacción intrínseca, según Herzberg (1959, como se menciona en Chiavenato, 2007), se refiere a la sensación de logro, reconocimiento y crecimiento profesional, todos derivados del desempeño en las responsabilidades asignadas y a su vez son asumidos como un desafío y que estos constituyen un significado relevante para el trabajador y tiene un efecto en la satisfacción laboral duradero y que por cierto tiene sus efectos en la productividad laboral. (Arias, 2020) sostiene que, la satisfacción intrínseca está íntimamente relacionado con los factores motivacionales, que son pues sentimientos que impulsan al empleado a desarrollar un trabajo eficiente y consecuentemente recibir reconocimiento personal por la labor desarrollada, así mismo se considera a la trascendencia de la tarea y congratulación personal como indicadores en la dimensión satisfacción intrínseca. Por su parte (Robbins & Judge, 2009) sostiene que es factible que los servidores felices sean más productivos, es dificultoso resolver cuál es la causa que maniobra, determinar los factores que conllevan a la felicidad es casi imposible puesto que las organizaciones lo componen personas de distintas creencias, valores, procedencia, nivel académico, personalidad, etcétera, sin embargo las organizaciones deben procurar alcanzar la satisfacción laboral de sus servidores ya que los colaboradores satisfechos son agradables, entusiasta y comprometidos, estas cualidades son

apreciadas por los diferentes usuarios. Es importante resaltar que la satisfacción en el trabajo no se limita únicamente al cumplimiento de tareas laborales dentro de la empresa, es el grado de interacción, interrelación con los superiores y con los pares, así como el cumplimiento de la política organizacional, el reglamento, normas de desempeño entre otras.

2.2.2 Trabajo remoto

La acepción laboral, trabajo remoto se ha empleado como una medida excepcional y temporal por el estado de emergencia sanitaria en el que se encuentra nuestro país y el mundo, puesto que, en la legislación laboral peruana el Tele trabajo se encuentra regulada por “Ley N° 30036”, y reglamentada por el “Decreto Supremo N° 017-2015-TR.” En cambio, el trabajo remoto fue aprobado mediante el “(Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020)”, y que en su artículo dieciséis define, trabajo remoto como la realización del servicio subordinado con la figura física de los trabajadores en su morada de aislamiento domiciliario, para tal fin puede utilizar diferentes medios o componentes que posibiliten ejecutar las actividades externamente de los centros laborales, por lo que en el entorno de las labores lo consienta, vale expresar que, por estas circunstancias es lícito que el trabajo se puede desarrollar desde el domicilio de los trabajadores y haciendo uso de equipos, medios informáticos o de cualquier naturaleza, (Tapia, 2020) manifiesta que la finalidad es asegurar efectivamente la continuación de la realización del servicio público y que se constituya en una forma de trabajo en el estado de emergencia, según (Remoto Year,

2021) considera que el trabajo remoto ,es un estilo de trabajo distinto atípico y les permite a los trabajadores laborar fuera del entorno de oficina tradicional. Por tanto, se basa en que no es necesario laborar en un espacio específico para ejecutar sus labores, hay que tener en cuenta que, para ejecutar el trabajo se requiere de condiciones y medios necesarios que faciliten la prestación del servicio, mediante el “(Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020)”, se dispone que los equipos y medios para ejecutar el trabajo remoto, estos pueden ser facilitados por el trabajador o empleador, ósea los medios informáticos y equipos de telecomunicación como telefonía, internet, entre otros, lo puede adjudicarse el trabajador y en algunos casos el empleador no existiendo la obligación de parte de los empleadores proporcionar con estos equipos y medios informáticos. En este contexto es necesario hacer algunas precisiones, tales como: periodo de aplicar del trabajo remoto, en relación al periodo de aplicación, El (Decreto Supremo N° 008-2020-SA, 2020) establece que su aplicación estará vigente durante la emergencia sanitaria, que en este caso abarcó un periodo de (90) días. No obstante, la posibilidad de modificarlo queda a discreción del ministerio de salud, adaptándose a las medidas de confinamiento que se implementen. Es importante señalar : los trabajadores vulnerables con 60 años a mas , o aquellos que padezcan enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial, diabetes, asma, obesidad, insuficiencia renal crónica, enfermedad pulmonar crónica, o que estén bajo tratamiento inmunosupresor, pertenecen al grupo de riesgo y deben realizar sus labores de forma remota; por su parte el (Ministerio de Trabajo y Promoción del

Empleo, 2020) especifica los factores a tener en cuenta para el trabajo remoto, entre los cuales tenemos: labores que puedan ser desempeñadas sin tener obligación de encontrarse corporalmente en el centro de trabajo, evaluar si se cuenta con las herramientas informáticas que permitan desarrollar las actividades aplicando el trabajo remoto, así como, la identificación y priorización de colaboradores en el conjunto de riesgo, también analizar la situación de los trabajadores y consecuencias de la no ejecución del trabajo remoto. El (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020), precisa las obligaciones correspondientes a los servidores que formalizan trabajo remoto en los términos siguientes: desempeñar con la normatividad en el marco de seguridad de la información, confidencialidad y protección de los datos, cumplir con salud en el trabajo, condiciones y las respectivas medidas de seguridad, el trabajador debe garantizar su permanencia durante su jornada de trabajo para coordinar aspectos laborales y absolver consultas, entregar el trabajo asignado en horario establecido por el empleador, participar de las capacitaciones que programe el empleador para mejorar sus competencias y el servicio, informar de forma inmediata de cualquier inconveniente que obstaculice el normal desarrollo de sus actividades laboral remoto.

Por su parte el empleador necesita que los empleados que laboran en esta modalidad estén predispuestos a estar en las mismas condiciones de subordinación y que el sistema de control pueda llevarse a cabo con eficiencia para garantizar el acatamiento de las diligencias laborales programadas y lograr el desempeño de los objetivos organizacionales. Las

formas tradicionales para supervisar y controlar la actividad laboral no pueden ser aplicada en una condición remota, estas requieren ser contextualizadas o generadas para esta modalidad de trabajo esto nos permitirá que las actividades programadas sean desarrolladas adecuadamente y en el tiempo requerido para no dificultar el resultado del objetivo institucional.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 *Satisfacción laboral*

Satisfacción laboral es la valoración el juicio u opinión del servidor de su propio desempeño laboral y el ambiente que lo rodean que corresponde a las condiciones laborales, compañeros de trabajo, de la forma de liderazgo de los jefes, entre otras, (Bastardo, 2014)

2.3.2 *Trabajo remoto*

El trabajo remoto es toda variedad de trabajo ya sea administrativo o manual que se pueda desarrollar al exterior de la oficina o de la entidad, con sostén de la tecnología y la informática, garantizando la remuneración y las condiciones del contrato laboral, (Delgado de la Matta, 2020)

2.3.3 *Tele trabajo*

Es el desempeño de actividades laborales subordinadas sin contar con la presencia corporal del colaborador en la organización donde cuenta con vínculo laboral, la prestación laboral se realiza es a través de la telecomunicación, medios informáticos y análogos, de la misma manera o

por los mismos medios el empleador ejercerá la inspección y vigilancia de las labores del trabajador, (Ley N° 300036, 2013)

2.3.4 *Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)*

Las TIC, es el acumulado de tecnologías necesarias para empujar y transformar la información con la finalidad de intercambiar conocimientos e información con el contenido externo e interno de la entidad haciendo uso de aparatos electrónicos y herramientas tecnológicas que permite almacenar, proteger, modificar, crear y recuperar información, (Sánchez, 2017)

2.3.5 *Cultura organizacional*

Es un conjunto de convicciones, acciones, principios, comportamientos, posturas, habilidades de liderazgo y conexiones personales que se manifiestan dentro de un sistema organizado con la intención de obtener los objetivos, la visión y la misión establecidos por la entidad (Molina, Briones y Arteaga, 2016).

2.3.6 *Optimización de Procesos*

Es maximizar el rendimiento de los procesos en la entidad, y esto permite reducir costos y mejora la productividad organizacional, (Arista, 2020).

2.3.7 *Capacitación*

Conjunto de actividades educacionales que permiten lograr desarrollar capacidades de trabajo en los miembros de la organización, de

este modo se logrará empoderar con conocimientos, habilidades, destrezas que estén orientadas al desarrollo organizacional y personal para que pueda enfrentar y resolver problemas de trabajo, (Guiñas, 2014)

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1 Tipo de investigación.

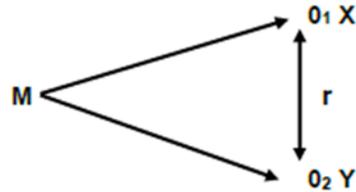
El tipo de investigación que se aplicó en la investigación es el Correlacional, debido a que este tipo de investigación permite determinar la relación o el nivel de asociación existente entre dos variables, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

3.2 3.2. Diseño de investigación.

En relación al diseño, se aplicó la investigación no experimental, ya que no se manipuló variable alguna, donde solo se observará tal cual se presentan en su contexto, con un corte transeccional, ya que los datos se recopilarán y generaran en un en un momento dado, y correlacional ya que nos permitirá establecer relaciones existentes entre las variables, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

El esquema de investigación que se utilizará será el siguiente:

Figura 1
Esquema de Investigación



Dónde :

M: Muestra.

X: Satisfacción laboral

Y: Trabajo remoto.

O₁ – O₂: Puntuaciones de las variables

r: Correlación

3.3 Población y Muestra.

3.3.1 Población

Conjunto constituido por el integral de elementos que posee características semejantes, y que intervienen categóricas tipologías en un área de interés para ser estudiados, (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2028)

La población estuvo constituida por 33 servidores de la, Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno.

3.3.2 *Muestreo*

El muestreo que se empleó fue el Muestreo no probabilístico ya que los individuos se seleccionan según criterio del investigador, (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2028).

3.3.3 *Muestra*

La muestra quedó compuesta por 33 trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno.

Es un conjunto de elementos o sujetos extirpados de la población por el sistema de muestreo empleado que puede ser probabilístico o no probabilístico, (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2028).

Criterio de inclusión: durante la declaratoria de la emergencia sanitaria los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno, en varios momentos tuvieron que pasar a laboral en su totalidad en forma remota es por esta razón que se considera que todos los trabajadores administrativos están en las condiciones de ser parte de la investigación.

Criterio de exclusión: en la investigación no se incluyó a los trabajadores que por su naturaleza no pueden realizar trabajo remoto: personal de limpieza, vigilancia, y choferes.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la secuencia de compilación de los datos, teniendo en cuenta las dos variables de estudio: como son satisfacción laboral y trabajo remoto, considere las técnicas e instrumentos siguientes:

3.4.1 Técnica

La técnica que se empleó fue la encuesta.

La encuesta es un procedimiento de indagación que admite la obtención y preparación de datos de una forma eficaz y con mucha rapidez, (Casas & Donado, 2003)

3.4.2 Instrumentos

El instrumento que se empleó para recoger información fue el cuestionario, en este caso se empleará dos cuestionarios una por cada variable.

El cuestionario es un acumulado de preguntas respecto a las variables que se medirán, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

- **Auto - Test de Trabajo Remoto:** El instrumento es el auto-test, estructurado de forma lógica en 22 ítem, considerando los indicadores de la investigación, con alternativas múltiples en escala Likert (1, Nunca, 2, casi nunca, 3 a veces y 4 casi siempre y 5 siempre).

Estos instrumentos son Validos tomando en cuenta la validez de cuatro (04) Expertos, tanto en el área del tema de la presente Tesis, como en el área de investigación y metodología.

Este instrumento es confiable, siendo que pasó el análisis estadístico de Alfa de Cronbach con una confiabilidad de 0.861. Aplicando un pre y post test a 20 personas mayores de 18 años, que trabajaban en el sector público, de elección no aleatoria, como se observa en la Tabla N° 2

Tabla 2
Confiabilidad del instrumento - Auto - Test de Trabajo Remoto

Confiabilidad del Instrumento.			
		N	%
CASOS	Validos	20	100
	Excluidos	0	0
	Total	20	20
	Número de Elementos	22	100
Estadística de Confiabilidad de Alfa de Crombach		0.861	

Nota: Elaboración Propia, 2021

La confiabilidad estadística de ha determinado mediante el Coeficiente estadístico del Alfa de Cronbach que es de 0,861 lo que nos indica la confiabilidad de consistencia del instrumento aplicado para evaluar Trabajo Remoto donde cada uno de los ítems aplicado en la investigación es confiable, según el estadístico de prueba que representa el 86% de fiabilidad del instrumento, siendo una fiabilidad Alta.

- **Auto - Test de Satisfacción Laboral** : Este instrumento está estructurado de forma lógica en 15 ítem, considerando los indicadores de la investigación respecto a Satisfacción Laboral en dos dimensiones Extrínseco e Intrínseco, con alternativas

múltiples en escala Likert (1, Nunca, 2, casi nunca, 3 a veces y 4 casi siempre y 5 siempre).

Este instrumento es válido tomando en cuenta la validez de cuatro (04) Expertos, tanto en el área del tema de la presente Tesis, como en el área de investigación y metodología. (adjunto en anexo).

Este instrumento es confiable, siendo que pasó el análisis estadístico de Alfa de Cronbach con un índice de confiabilidad de 0.902. Aplicando un pre y post test a 20 personas mayores de 18 años, que laboran en el sector público (Oficinas del Gobierno Regional de Puno), de elección no aleatoria, sino intencional, como se observa en la Tabla N° 3

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento - Auto - Test de Satisfacción Laboral

Confiabilidad del Instrumento.			
		N	%
CASOS	Validos	20	100
	Excluidos	0	0
	Total	20	20
	Número de Elementos	15	100
Estadística de Confiabilidad de Alfa de Crombach		0.902	

Nota: Elaboración Propia, 2021

La confiabilidad estadística de ha determinado mediante el Coeficiente estadístico del Alfa de Cronbach que es de 0,902 lo que nos indica la confiabilidad de consistencia del instrumento aplicado para evaluar Satisfacción Laboral, donde cada uno de los ítems aplicado en la investigación es confiable, según el estadístico

de prueba que representa el 90% de fiabilidad del instrumento, siendo una fiabilidad Muy Alta.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En esta etapa de la investigación se realizó la organización de los datos obtenidos para su respectiva codificación el análisis estadístico los gráficos y la contrastación de las hipótesis, (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2028)

Mediante el análisis estadístico se buscó establecer la relación entre las variables de esta forma podremos contrastar las hipótesis propuestas también, se determinará la validez y fiabilidad de los instrumentos que se aplicaran en la investigación, así mismo, se empleara las herramientas tecnológicas como son el Excel para todo lo que es la base de datos y el software SPSS, que se empleará para el análisis.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados por variables.

En el presente capítulo se expondrá los resultados Descriptivos de las Variables de investigación y los análisis estadísticos mediante r de Pearson de las correlaciones entre las dimensiones de las Variables.

Tabla 4
Puntajes de las dimensiones de Trabajo Remoto

PARTICI PANTES	T .I.C.	C .O.	O .P.	C .A.P.	TRABAJO REMOTO
1	7	2	8	4	52
2	9	9	9	9	78
3	8	8	9	1	39
4	9	1	3	3	50
5	0	7	1	3	46
6	1	6	6	6	55
7	7	9	5	2	50
8	9	9	4	1	61
9	8	7	0	4	48
10	9	9	9	7	54
11	0	0	2	6	59
12	1	8	3	0	64
13	0	1	6	8	68
14	9	7	8	7	65
15	1	4	5	8	73
16	2	1	2	2	83
17	8	6	5	9	65
18	0	7	5	9	69
19	7	9	4	0	69
20	9	8	2	1	80
21	8	9	1	9	68

22	9	6	3	1	9	1	69
	1			1		2	
23	2	8	2		1		76
	1			1		1	
24	0	9	1		6		70
				1		1	
25	9	7	3		4		68
		1		1		2	
26	8	0	8		1		83
		1		1		2	
27	9	2	2		6		86
	1			2		2	
28	2	7	0		1		88
	1			1		2	
29	1	9	8		2		89
		1		1		2	
30	8	1	8		0		87
				1		2	
31	7	7	5		1		81
		1		1		2	
32	9	2	7		7		97
	1			2		1	
33	1	7	0		2		83
	9	8	1		1		
Media	.30	.85	5.27		8.45		68.88
	1	2	4		4.		
D.S.	.49	.03	.27		31		14.45
	1	1	2		2		
Max	2	4	9		9		97
						1	
Min	7	6	9		1		39

Nota: Elaboración propia

Datos obtenidos, de SPSS

En la presente tabla se expone de manera descriptiva las dimensiones de la variable: Trabajo Remoto. Donde la media de trabajo remoto es de 68.88, asimismo se observa las medias de las dimensiones del trabajo remoto como son manejo de T.I.C. con una media de 9.3, en cultura Organizacional una media de 8.85; en la dimensión de Organización de proceso con una media de 15.27 y en la dimensión de Capacitación con una media de 18.45

Tabla 5*Puntajes de las dimensiones de Satisfacción Laboral*

PARTICIPANTES	EXTRÍNSECO	INTRÍNSECO	SATISFACCIÓN LABORAL
1	16	36	52
2	32	35	67
3	12	33	45
4	13	36	49
5	14	34	48
6	15	37	52
7	17	35	52
8	19	31	50
9	16	32	48
10	14	31	45
11	18	32	50
12	21	30	51
13	16	38	54
14	21	34	55
15	17	32	49
16	19	29	48
17	17	36	53
18	19	35	54
19	21	31	52
20	20	36	56
21	17	30	47
22	18	33	51
23	19	35	54
24	21	34	55
25	18	35	53
26	23	37	60
27	27	34	61
28	26	36	62
29	21	36	57
30	18	35	53
31	17	37	54
32	21	32	53
33	19	35	54
Media	18.85	34.00	52.85
D.S.	4.05	2.35	4.77
Max	32	38	67
Min	12	29	45

Nota: Elaboración propia

Datos Obtenidos del SPSS

En la presente tabla se expone el análisis descriptivo de las dimensiones de la Variable: Satisfacción laboral: intrínseco y extrínseco. Donde se obtiene que la media de la dimensión Intrínseco es de 18.85 y la media de la dimensión Extrínseco es de 34.00 y la media general de Satisfacción laboral es de 52.85.

Tabla 6
Prueba de Correlación entre Satisfacción Laboral Intrínseco y Trabajo Remoto

			Sat. Lab. Intrínseco	Trabaj o Remoto
r de pearson	Sat.Lab Intrínseco	Coefficient e de correlación	1.00	..531
		Sig. (Bilateral)	.000	.000
		N	33	33
	Trabajo Remoto	Coefficient e de correlación	.531	1.000
		Sig. (Bilateral)	.000	.000
		N	33	33

Nota: Elaboración propia adaptada de SPSS 24

Los resultados del análisis de la conexión entre la Satisfacción Laboral Intrínseca y el Trabajo Remoto indican que hay una relación de $r = 0.531$. Esto señala una relación moderadamente positiva, y la significancia de $p = 0.000$ sugiere que es menor que $p 0.05$, demostrando así una relación significativa. En base a estos hallazgos, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una conexión positiva de moderada magnitud entre la satisfacción laboral intrínseca y el trabajo remoto en los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en el año 2021.

Tabla 7*Prueba de correlación entre Satisfacción Laboral Extrínseco y Trabajo Remoto*

			Sat. Lab. Extrínseco	Trabaj o Remoto
r de pearson	Sat.Lab Extrínseco	Coefficient e de correlación	1.00	..656
		Sig. (Bilateral)	.000	.000
		N	33	33
	Trabajo Remoto	Coefficient e de correlación	..656	1.000
		Sig. (Bilateral)	.000	.000
		N	33	33

Nota: Elaboración propia adaptada de SPSS 24

Los resultados de la correlación entre la Satisfacción Laboral extrínseca y el Trabajo Remoto sugieren una fuerte relación positiva, ya que el coeficiente es de $r = 0.656$. Además, la significancia estadística con $p = 0.000$ (menor a 0.05) indica que esta relación es significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, concluyendo que, en los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en el año 2021, existe una conexión positiva y significativa entre la satisfacción laboral extrínseca y la participación en el Trabajo Remoto.

Tabla 8

Prueba de correlación entre Satisfacción Laboral y Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

		Satisfacción Laboral	T.I.C
r de Pearson	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0
		Sig. (Bilateral)	.000
		N	33
	T.I.C.	Coefficiente de correlación	.108
		Sig. (Bilateral)	.000
		N	33

Nota: Elaboración propia adaptada de SPSS 24

La evaluación de los resultados obtenidos sobre la conexión entre la Satisfacción Laboral y la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) indica que existe una relación de $r = 0.108$. Esta cifra revela una conexión positiva muy débil, y la significancia de $p = 0.000$ sugiere que es inferior a $p 0.05$, lo que indica que la relación no es significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alternativa, concluyendo que no hay una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la Dimensión de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en los Trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en el año 2021.

Tabla 9*Prueba de correlación entre Satisfacción Laboral y Cultura Organizacional*

			Satisfac	Cultura
			ción. Laboral	Organizacional
		Coefici	1.000	-0.015
	Sati	ente de		
	sfacción	correlación		
	Laboral.	Sig.	.000	.000
		(Bilateral)		
r de		N	33	33
Pearson		Coefici	-.0015	1.000
	Cult	ente de		
	ura	correlación		
	Organizaci	Sig.	.000	.000
	onal.	(Bilateral)		
		N	33	33

Nota: Elaboración propia adaptada de SPSS 24

Los resultados de la investigación sobre la conexión entre la Satisfacción Laboral y la Cultura Organizacional indican que hay una relación muy débil y negativa, evidenciada por un coeficiente de correlación (r) de -0.015. Además, la significancia estadística ($p = 0.000$) es menor que el umbral convencional de 0.05, lo que sugiere que no hay una relación significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, concluyendo que en los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en el año 2021, existe una conexión negativa muy tenue entre la satisfacción laboral y la dimensión de la Cultura Organizacional.

Tabla 10*Prueba de correlación entre Satisfacción Laboral y Optimización de Procesos*

		Satisfac ción. Laboral	Optimiz ación de Procesos
	Coefici ente de	1.000	.658
	Satisfacc ión Laboral.		
1	correlación		
	Sig.	.000	.000
	(Bilateral)		
de	N	33	33
pearso	Coefici ente de	.658	1.000
n	correlación		
	Optimiz ación de		
	Procesos.		
	Sig.	.000	.000
	(Bilateral)		
	N	33	33

Nota: Elaboración propia adaptada de SPSS 24

Los resultados de la investigación sobre la conexión entre la satisfacción laboral y la optimización de procesos revelan una correlación significativa con un coeficiente de $r = 0.658$. Este valor indica una fuerte relación positiva, respaldada además por la significancia estadística ($p = 0.000$), que es inferior al umbral de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y la optimización de procesos en el trabajo remoto de los empleados de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en el año 2021.

Tabla 11*Prueba de correlación entre Satisfacción Laboral y Capacitación*

		Satisfac ción. Laboral	Capacita ción
	Coefici ente de	1.000	.658
	Satisfacc ión Laboral.		
1	correlación Sig. (Bilateral)	.000	.000
de	N	33	33
pearso n	Coefici ente de	.658	1.000
	Capacita ción.		
	correlación Sig. (Bilateral)	.000	.000
	N	33	33

Nota: Elaboración propia adaptada de SPSS 24

Los resultados de la investigación sobre la conexión entre la Satisfacción Laboral y la Capacitación indican una relación significativa y positiva moderada. La correlación obtenida es de $r = .596$, lo que sugiere una conexión moderadamente positiva. La significancia estadística, con un valor de $p = 0.000$ (menor a 0.05), respalda la idea de que la relación es significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la dimensión de capacitación en trabajo remoto para los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en el año 2021.

4.2 Contrastación de hipótesis.

Tabla 12

Prueba de Correlación entre Satisfacción Laboral y Trabajo Remoto

		Satisfacc	Trab
		ión laboral	ajo Remoto
	Coeficie	1.000	.616
	n		
	nte de		
	correlación		
	Sig.	.000	.000
	(Bilateral)		
	N	33	33
	Coeficie	.616	1.000
	n		
	nte de		
	correlación		
	Sig.	.000	.000
	(Bilateral)		
	N	33	33

Nota: Elaboración propia adaptada de SPSS 24

Los resultados de la investigación sobre la conexión entre la Satisfacción Laboral y el Trabajo Remoto indican una correlación significativa y positiva, con un coeficiente de correlación (r) de 0.616. La significancia estadística ($p = 0.000$) sugiere que esta relación es considerablemente fuerte, siendo menor al nivel de significancia estándar ($p < 0.05$). En consecuencia, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que en los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en el año 2021, existe una relación positiva significativa entre la satisfacción laboral y el trabajo remoto.

4.3 Discusión de Resultados.

El propósito de esta investigación fue establecer la conexión entre la Satisfacción Laboral y el Trabajo Remoto. Después de completar la investigación, se encontró una relación existente de $r = 0.616$, indicando una relación positiva fuerte. La significancia de $p = 0.000$, menor a $p0.05$, revela una relación significativa. En resumen, se puede afirmar que en los Trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en el año 2021, el Trabajo Remoto generó satisfacción laboral. Estos resultados respaldan la idea de que los trabajadores contentos pueden ser más productivos, aunque la causa subyacente sigue siendo difícil de determinar, como sugiere Robbins & Judge (2009)., determinar los factores que conllevan a la felicidad es casi imposible puesto que las organizaciones lo componen personas de distintas creencias, valores, procedencia, nivel académico, personalidad, etcétera, sin embargo las organizaciones deben procurar conseguir la satisfacción laboral de sus servidores ya que los colaboradores satisfechos son cordiales, radiantes y comprometidos, lo cual es estimado por los usuarios. Los resultados obtenidos también son confirmados con el estudio de (Angulo, 2020) que en su investigación concluyó afirmando que coexiste relación alta positiva en dichas variables de investigación.

En cuanto a la Satisfacción Laboral y la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), se observa una correlación de $r = 0.108$, indicando una relación positiva muy débil. La significancia de $p = 0.000$ es menor a 0.05 , lo que sugiere que no hay una relación significativa. En base a estos hallazgos, se concluye que no existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y

la Dimensión de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en los Trabajadores de la Dirección Regional de trabajo de Puno en el año 2021. Estos resultados difieren de los encontrados por Angulo (2020), quien afirmó una correspondencia moderada entre hardware y satisfacción laboral, una relación alta entre software y satisfacción laboral, y una relación moderada entre redes de telecomunicación y satisfacción laboral. Se sugiere que, en este contexto, la TIC no fue determinante para la satisfacción laboral, ya que el deseo y la voluntad de cumplir con la labor superaron la influencia de la TIC.

En cuanto al análisis de la conexión entre la Satisfacción Laboral y la Cultura Organizacional, se observa una relación de $r = -0.015$. Esto indica una relación negativa muy débil, y la significancia de $p = 0.000$ sugiere que es menor a $p 0.05$. En consecuencia, se concluye que no hay una relación significativa. En resumen, se establece que existe una relación negativa muy tenue entre la satisfacción laboral y la Dimensión de Cultura Organizacional en los Trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en el año 2021. El resultado es contrario a lo vertido por (Vallejo, 2010), el cual sostiene que la satisfacción laboral es la actitud del empleado en merito a su trabajo, cualidad que se basa en valores y creencias que los trabajadores desarrollan de su propio trabajo, esto se puede explicar porque la situación laboral implementada fue por emergencia, los trabajadores conscientes de esta circunstancia, pusieron su mejor esfuerzo para desarrollar su trabajo, además trabajar desde casa al lado de la familia constituyo un aliciente para superar la cultura organizacional.

Referente después de analizar los resultados conseguidos de relación entre las Satisfacción Laboral y Optimización de Procesos muestra que si existe de una relación de $r = .658$, esto indica que existe una relación Positiva Alta y la significancia de $p = 0.000$ revela que es menor a $p 0.05$, manifestando de esta manera que existe una relación significativa. Por lo mencionado se concluye que existe una relación Positiva Alta entre la satisfacción laboral y la Dimensión de Optimización de Procesos en Trabajo Remoto en los Trabajadores de la Dirección Regional de trabajo de Puno, año 2021. El resultado reafirma el hallazgo de (Castillo, 2019), en su investigación concluye que la mejora de tiempos en ejecutar su labor, los trabajadores, influyen en optimizar los procesos para incrementar la productividad y esto provoca satisfacción por el deber cumplido con eficiencia así como lo sostiene (Chiang & Ojeda, 2013), que aseveran que la satisfacción laboral tiene que ver con un estado emocional placentero, fruto de la evaluación y por su puesto de la valoración subjetiva de los empleados, las vivencias, costumbres que los trabajadores experimentan en los cargos que desempeñan.

En cuanto a la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral, al analizar los resultados obtenidos, se observa que hay una relación positiva moderada con un coeficiente de correlación (r) de 0.596. La significancia de $p = 0.000$ indica que esta relación es estadísticamente significativa, ya que es menor que el nivel convencional de 0.05. En resumen, se concluye que existe una relación positiva moderada entre la capacitación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en el año

2021. Estos hallazgos sugieren que los empleados están más inclinados hacia el autoaprendizaje en la actualidad, respaldando la idea de que la satisfacción laboral se relaciona con un estado emocional placentero, derivado de la evaluación y valoración subjetiva de los empleados, así como de las experiencias y prácticas laborales.

CONCLUSIONES

Primero:

Se sintetiza que existe una relación positiva alta entre el Trabajo Remoto y la satisfacción laboral y en los Trabajadores de la Dirección Regional de trabajo de Puno año 2021, estos resultados nos permiten afirmar que el Trabajo Remoto provocó satisfacción laboral en los colaboradores, ya que fue la excepcional condición de salvaguardar la salud y cumplir con las actividades laborales.

Segundo:

Se sintetiza que NO existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la Dimensión de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en los Trabajadores de la Dirección Regional de trabajo de Puno, año 2021. La coyuntura del problema de salud permitió que los trabajadores no vean como dificultad las TIC, sino más bien como una nueva forma de cumplir con las actividades laborales.

Tercero:

Se sintetiza que existe una relación Negativa Muy Baja entre la satisfacción laboral y la Dimensión de Cultura Organizacional en los Trabajadores de la Dirección Regional de trabajo de Puno, año 2021. Las formas de trabajo tradicional fueron superadas por una condición de emergencia sanitaria, encontrando así una nueva normalidad para realizar la actividad laboral, procesos, procedimiento, relaciones interpersonales, entre otras, construyendo una nueva cultura organizacional.

Cuarto:

Se sintetiza que existe una relación Positiva Alta entre la satisfacción laboral y la Dimensión de Optimización de Procesos en Trabajo Remoto en los Trabajadores de la Dirección Regional de trabajo de Puno, año 2021. La relación Positiva Alta entre las variables se explica porque los servidores consientes de la realidad sanitaria no encontraron dificultad para organizar la actividad laboral en sus respectivos hogares.

Quinto:

Se sintetiza que existe una relación Positiva Moderada entre la Dimensión de Capacitación y satisfacción laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de trabajo de Puno, año 2021. La satisfacción moderada se explica porque como fue una circunstancia de emergencia tuvieron algunos problemas para acceder a la capacitación necesaria para desarrollar las actividades laborales.

RECOMENDACIONES

Primero:

Se recomienda implementar una reestructuración en la organización e implementar el teletrabajo en algunas actividades que se adapte a este sistema de trabajo como una respuesta al aprendizaje organizacional y al grado de satisfacción que encuentran los servidores públicos en este sistema de trabajo.

Segundo:

Se recomienda implementar programas de capacitación permanente en el uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) con la finalidad de impulsar cambios estructurales en la organización de los procesos de la institución

Tercero:

Se recomienda implementar políticas que fortalezcan la cultura organizacional ya que permitirá mejorar el saber ser el saber hacer y la actitud de los servidores públicos y de esta manera mejorar el resultado de los objetivos organizacionales.

Cuarto:

Se recomienda implementar políticas que fortalezcan la optimización de procesos de tal manera que la organización esté preparada para adaptar los procesos al contexto y así extender el rendimiento y la eficacia de los servidores públicos.

Quinto:

Se recomienda implementarse políticas de autoaprendizaje como una habilidad personal para adquirir conocimientos sin depender de un instructor o guía, así mismo, el autoaprendizaje debe formar parte de la cultura organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A., & Muñoz, J. (2020). Lecciones Aprendidas Del Trabajo Remoto De Equipos Agilistas Por La Pandemia CoViD-19 [EAN Universidad]. In *reponame:Repositorio Institucional Biblioteca Digital Minerva*. <http://repository.ean.edu.co/handle/10882/10002>
- Alfaro, G. (2015). Satisfacción laboral de los docente en la Universidad Científica del Sur, Villa el Salvador, 2015 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5076/Alfaro_PGB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo Sandoval, J. L. (2021). *Uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2020* [universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55284>
- Arias, S. G. (2021). Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa – 2020. [Universidad Cesar Vallejo]. In *Tesis de Maestria*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55730>
- Arista, M. (2020). *Optimización de procesos para mejorar la gestión de stock de un establecimiento farmacéutico, Chorrillos, 2020 Para optar el Título profesional de Licenciada en* [Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3877>
- Bastardo, N. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos, Año 6 N°12*, pp.5-18. <https://biblat.unam.mx/es/revista/strategos/articulo/satisfaccion-laboral-del-personal-administrativo-de-la-universidad-nacional-experimental-de-guayana-venezuela>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria, 31*(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Castillo, P. (2019). Optimización de procesos mediante la mejora de tiempos para incrementar la productividad en la Imprenta VALLER S.R.L, Lima 2019. In *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part J: Journal of Engineering Tribology* (Vol. 224, Issue 11). Universidad Tecnológica del Perú.
- Chiang, M., & Ojeda, F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres 1 2. *Contaduría y Administración, 58*, 39–60. <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/395/39525785003.pdf>
- Decreto Supremo 008-2020. (2020). Ds_008-2020-Sa. In *Diario Oficial El Peruano* (p. Ministerio de Salud). Diario El Peruano.

- <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/4198235-008-2023-sa>
- Delgado, L. (2016). EL TRABAJO REMOTO EN EL PERÚ EN TIEMPOS DEL COVID- 19. *Revista Iberoamericana de Derecho Del Trabajo y La Seguridad Social*, Vol. 2 Núm, 1–23. <https://revistaiberoamericana.net/index.php/main/article/view/34>
- Dias, M., & Costa, J. (2008). IMPACTO PSICOSOCIAL DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC): TECNOESTRÉS, DAÑOS FÍSICOS Y SATISFACCIÓN LABORAL. *Acta Colombiana de Psicología*, ol. 11, nú, 127–139. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79811212>
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación Efectiva En La Empresa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, I, 12. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>
- Molina, L., Briones, I., & Artega, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, Vol. 2, nú, 498–510. <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-ElComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaParaLa-5802885.pdf>
- Pagès, D. (2020). *Percepción de la Satisfacción Laboral en el Teletrabajo en profesionales* Web Search Evaluator. http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/121487/1/Pages_dpd680_Hito_5__Cierre_de_la_memoria_y_entrega_final_30-06-2020_14_27_34.pdf
- Pedraza, N. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–23. <https://orcid.org/0000-0001-9566-2880>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. In *Diario Oficial El Peruano* (Issue 90, pp. 545318–545321). Diario El Peruano. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581842/DU036_2020.pdf
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2020). Decreto de Urgencia N.º 026-2020. In *Diario Oficial El Peruano. Normas Legales*. (pp. 1–10). Diario El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>
- Reyes, B. (2016). El teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020 [Universidad Privada del Norte]. In *Universidad Privada del Norte*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. (S. A. de C. V. Pearson Educación de México (ed.); 13th editi). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Sanchez, E. (2008). LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIAL. *Revista Electrónica Educare*, XII, 155–162. <https://doi.org/10.5325/jmodeperistud.5.1.0001>

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de Términos en Investigación científico, Tecnología y humanística. In U. R. P. V. de Investigación (Ed.), *Vicerrectorado de Investigación* (Primera Ed, Vol. 1). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sandoval Chávez, D. A., Córdova y Vázquez, A., Cervantes Rendón, E., Cervera Gómez, L. E., & Reyes Escalante, A. Y. (2021). Valoración económica de la multifuncionalidad de los parques urbanos. *Revista de Economía, Facultad de Economía, Universidad Autónoma de Yucatán*, 38(96), 93–123. <https://www.revista.economia.uady.mx/index.php/reveco/article/view/176>
- Suarez, L. (2020). Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46386>
- Tapia, F. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. *Revista Oficial Del Poder Judicial. Órgano de Investigación de La Corte Suprema de Justicia de La República Del Perú*, 11 Nùm 13, 439–458. <https://doi.org/10.35292/ropj.v11i13.53>
- Vallejo, O. (2008). *Satisfacción Laboral: Utopia o Realidad* (U. de la C. EDUCOSTA (ed.); Primera Ed). [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfacción Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed)
- Zuarez, L. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020*.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Trabajo Remoto y Satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General ¿Cuáles es la relación entre la Trabajo Remoto y la Satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021?	Objetivo General Determinar la relación entre Trabajo Remoto y la Satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021	Hipótesis general El Trabajo Remoto se relaciona significativamente con la Satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021	Trabajo Remoto: Tecnología de Información y Comunicación cultura Organizacional optimización de procesos capacitación	Tipo de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental con un corte transeccional.
Problemas Específicos a) ¿Cómo se relaciona la Tecnología de Información y Comunicación y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021?	Objetivos Específicos a) Determinar la relación entre las Tecnologías de Información y Comunicación y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021	Hipótesis específicas a) La Tecnología de Información y Comunicación se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en la sede central del gobierno regional Puno – 2021	Satisfacción Laboral: Intrínseca Extrínseca	Muestreo: No probabilístico.

<p>b) ¿Cómo se relaciona la cultura Organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021?</p>	<p>b) Determinar la relación entre la cultura Organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021</p>	<p>b) La cultura Organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021</p>	<p>Población: 39 servidores públicos DRTPE PUNO</p> <p>Muestra: 33 servidores públicos DRTPE PUNO</p>
<p>c) ¿Cómo se relaciona la optimización de procesos y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021?</p>	<p>c) Determinar la relación entre la optimización de procesos y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021</p>	<p>c) La optimización de procesos se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021</p>	
<p>d) ¿Cómo se relaciona la capacitación y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021?</p>	<p>d) Determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021</p>	<p>d) La capacitación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021</p>	