

La Satisfacción Laboral y Home Office: el Caso de los Colaboradores en Yazaki Componentes de México, en Durango

Job Satisfaction and Home Office: the Case of Employees at Yazaki Componentes de México, in Durango

José Gerardo Ignacio Gómez Romero ¹, Francisco Martín Villarreal Solís ², Diana
Guadalupe García Ruiz ³

Resumen

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

Palabras clave: *Satisfacción laboral, productividad, home office*

Abstract

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

Key words: *Job satisfaction, productivity, home office*

Códigos JEL: J81, M15 y M54

Introducción

El distanciamiento social provocado por el encierro obligado por las autoridades sanitarias alrededor del mundo producto de la pandemia del virus SARS-COVID-19, exigió a las organizaciones a enfrentarse a un

¹ Doctor en Administración, Profesor de Tiempo Completo, Facultad de Economía, Contaduría y Administración, Universidad Juárez del Estado de Durango. Estudios empresariales desde la perspectiva económico administrativa. igomez@ujed.mx ORCID: 0000-0002-6322-6133

² Doctor en Administración, Profesor de Tiempo Completo, Facultad de Economía, Contaduría y Administración, Universidad Juárez del Estado de Durango. Estudios empresariales desde la perspectiva económico administrativa. fmvillasol@ujed.mx ORCID: 0000-0001-9251-5084.

³ Maestra en Gestión de Negocios, Estudios empresariales desde la perspectiva económico administrativa, dianagruiz06@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-7738-2548>

reto importante para su supervivencia, ante un entorno volátil y cambiante, la mayor limitante era la adaptación.

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

Si bien el uso de las tecnologías propició que se implementara la modalidad Home Office y que las organizaciones lograran que los colaboradores realizaran sus actividades de manera remota, también provocó un fenómeno de insatisfacción laboral en los trabajadores debido a la extensión en las jornadas de trabajo, distanciamiento social, problemas de socialización, procrastinación y distracciones en el hogar, afectando directamente la manera en desempeñarse en sus responsabilidades y tareas, provocando, estrés, depresión, así como agotamiento físico y emocional debido a este confinamiento, donde la única manera de tener contacto con el resto del mundo era mediante un dispositivo electrónico.

Los colaboradores ahora ya se encontraban expuestos a otro tipo de riesgos y peligros, relacionados con la salud, desde problemas de concentración, depresión y ansiedad, alteraciones del sueño, fatiga, así como dolores musculares y articulares, los cuales de una u otra manera se debían enfrentar y mitigar para el bien de las organizaciones y su adaptación para beneficio de ambas partes.

Objetivo de la investigación

Analizar la correlación que existe entre la satisfacción laboral y el Home Office en los colaboradores en Yazaki Componentes de México.

Hipótesis de la investigación

La hipótesis planteada para objeto de esta investigación es la siguiente: H1: Existe correlación en la satisfacción laboral y en el Home Office de los colaboradores de Yazaki Componentes de México.

Satisfacción laboral

Para entender de manera correcta cómo se origina la satisfacción laboral es importante el conocer primeramente las necesidades de los seres humanos, que van de la mano con las condiciones de su trabajo, por lo que resulta interesante el estudiar y analizar a Abraham Maslow, quien en 1943 expone las necesidades del ser humano de manera escalonada y jerárquica, donde en el primer escalón se encuentran las necesidades básicas y fisiológicas; en el segundo escalón se encuentran las necesidades de seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud y de propiedad privada; el tercer escalón hace referencia a las necesidades de afiliación como lo son la asociación, participación y aceptación por parte de los grupos sociales a los cuales se pertenece, el siguiente escalón son las necesidades de estima o reconocimiento, y por último y en el escalón más alto se encuentra la autorrealización.

Así se desencadenan una serie de estudios posteriores realizados por expertos, en 1959 Herzberg menciona que la real satisfacción del hombre provenía de enriquecer su puesto de trabajo, desarrollando mayor responsabilidad y crecimiento mental y psicológico, esto se publica en su investigación conocida como "*Work at Motivation*", donde además se presenta una de las principales teorías conocida como "La

teoría de los dos factores”, también conocida como “teoría de Motivación-Higiene” donde se establece que la satisfacción laboral y su contra parte, la insatisfacción laboral, son fenómenos diferentes en la conducta profesional, esto hace referencia que el trabajador puede poseer dos grupos de necesidades, las necesidades “higiénicas” las cuales son las que se relacionan con el ambiente físico y psicológico del trabajo, asociadas con los sentimientos negativos que se pudiera tener por parte de los colaboradores hacia el contexto de sus puestos de trabajo, desde las relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, remuneraciones, prestaciones, la seguridad, así como prácticas o políticas, estos factores solo contribuyen a disminuir o eliminar la satisfacción (Manso, 2022).

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

Locke en 1976 define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero derivado de como la persona valora su trabajo y la experiencia que adquiere en el mismo, por lo que existen ciertos factores de trabajo que generan satisfacción en sus tareas y responsabilidades diarias. Por lo anterior es importante resaltar la afirmación de Sánchez-Sellero y Cruz (2014, p538) sobre que “el análisis del grado de satisfacción en el trabajo, desde distintas vertientes y modelos de factores incidentes, implica centrar la atención en las características del individuo, las circunstancias del ambiente de trabajo o, la combinación de ambas”, lo que conceptualiza que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que tiene cada colaborador hacia su trabajo, sus tareas y el ambiente en el que se desempeña.

Dawis y Loftquist en 1984 presentan la teoría de “Adaptación al trabajo”, donde se menciona que la satisfacción laboral dependía de la interrelación entre el individuo y el ambiente de trabajo, el cual se identificaba como un proceso dinámico el cual se conoce como adaptación al trabajo, donde además se presentan seis supuestos los cuales se cumplen en su totalidad descritos a continuación tal cual los presenta Hernández (2019, p. 22).

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

Con la información anterior y con la definición de Locke de satisfacción laboral, esta se relaciona con la actitud que muestra un colaborador hacia su trabajo y hacia sus responsabilidades, sin embargo los estudios desencadenados por la psicología en cuanto a la “Revolución Afectiva” en el siglo XX mencionan que la satisfacción laboral no solo se compone de las actitudes, pues se concretan en dos componentes diferentes; cognitivo y afectivo, donde los componentes cognitivos son evaluativos mientras que los

afectivos son emocionales, dando importancia al sentir de los trabajadores y la percepción que se tiene entre el trabajo real contra las expectativas que se habían generado desde un inicio, es necesario mencionar el punto anterior debido a que gracias a la crisis económica actual que se vive alrededor del mundo, las organizaciones deben de realizar esfuerzos extras para la conservación de los niveles adecuados de “satisfacción” y “felicidad” en sus empleados.

El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo, propuesto por Lawler en 1973, hace énfasis en la relación “expectativas-recompensas”. Lawler menciona que existe una relación directa entre la expectativa y la realidad de la recompensa que produce satisfacción laboral, y si esta relación se genera de manera inversa, se produce insatisfacción, así la relación que pueda existir entre la expectativa y la recompensa es la responsable de producir niveles distintos de satisfacción laboral, y no solo se está refiriendo a lo que tiene que ver con la remuneración económica, sino además lo que son reconocimientos, valoración de los superiores, ascensos entre otros (Caballero, 2002).

Para Schneider en 1985 (citado por Chiang et al. 2008), la satisfacción laboral es un resultado de la vida organizacional y es un predictor altamente significativo de las conductas importantes de los colaboradores, como lo puede ser algún cambio de puesto o responsabilidad, así como incluso de organización, por lo que el hablar de la satisfacción laboral implica a su vez hablar acerca de actitudes por parte de todos los que se desempeñan dentro de ella, como ya se mencionó anteriormente.

En 1990 Loitegui se enfoca únicamente en las dimensiones que se asocian al trabajo mismo, sin embargo en cuanto a las incidencias de la satisfacción laboral, las facetas las importantes en cualquier organización son: el funcionamiento y la eficiencia en la organización, las condiciones físico-ambientales en el trabajo, el contenido interno del trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación así como de promoción, el reconocimiento por su trabajo, las relaciones con los supervisores, relaciones de colaboración y el fomento del trabajo en equipo así como prestaciones sociales, así la conclusión fue que la satisfacción depende de la relación que se tiene entre dos clases de variables; 1) de los resultados que logra el trabajador mediante el cumplimiento de sus responsabilidades, 2) de cómo percibe y vive el cumplimiento de esas responsabilidades en función de la personalidad particular (Caballero, 2002).

A lo largo de los años se han ido desarrollando y adoptando las dimensiones esenciales de la satisfacción laboral, considerando algunas dimensiones como la naturaleza y contenido de trabajo, trabajo en grupo y a su dirección, el esfuerzo y resultados individuales, las condiciones del trabajo y las condiciones de bienestar.

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

Por lo anterior, ante la infinidad de los criterios que se tienen para clasificar las dimensiones o los factores para determinar la satisfacción laboral, para efectos de esta investigación, se menciona específicamente a Meliá y Peiró (1989) quienes proponen los factores o dimensiones que se enlistan a continuación:

Tabla 1
Las 5 dimensiones de la Satisfacción Laboral

| Dimensiones | Definiciones |
|--------------------------------------|---|
| - Satisfacción con la supervisión. | La forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa. |
| - Satisfacción con el ambiente. | Relativos al entorno físico y espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, temperatura, ventilación y la iluminación. |
| - Prestaciones percibidas. | Grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación del salario, oportunidades de promoción y formación. |
| - Satisfacción intrínseca. | Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, aquellas oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello en lo que destaca. |
| - Satisfacción con la participación. | Satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección de la propia tarea. |

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

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

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

Tabla 2
Causas y consecuencias de la insatisfacción laboral

| Causas | Consecuencias |
|--|--|
| - Salarios Bajos. | - Disminución de la productividad laboral. |
| - Pobres relaciones laborales. | - Desmotivación por parte de los colaboradores. |
| - Actitudes prepotentes por compañeros y/o superiores. | - Sentimientos negativos como ansiedad o estrés. |
| - Celos profesionales. | - Ausentismo. |
| - Nulo desarrollo e inexistente plan de carrera. | - Rotación. |
| - Inseguridad. | |
| - Nula adaptación al entorno laboral. | |
| - Poca experiencia. | |
| - Condiciones físicas y ambientales desfavorables. | |

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

Para garantizar que los colaboradores se encuentren satisfechos con su trabajo, se les debe brindar un ambiente de trabajo agradable que pueda satisfacer todas sus necesidades, para que puedan sentirse seguros y comprometidos con la organización. Una forma sencilla es brindar capacitación para que puedan aprender nuevas habilidades, esto nos conduce al estudio del *Home Office*, donde es importante determinar su impacto dentro de la satisfacción de los colaboradores.

Home Office

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

Bloom (2020), menciona que el 42% de los trabajadores en Estados Unidos, trabajan desde casa a tiempo completo, representando más de dos tercios de la actividad económica en este país. Uno de los estudios más actuales del *Home Office* se atribuye a él, junto con Han y Liang, donde en 2022, realizan un experimento con 1612 empleados de una empresa tecnológica que de manera aleatoria eligió a algunos de los colaboradores que trabajaran desde casa dos días a la semana, y el resto que mantuvieran su horario completo de oficina.

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

Es necesario revisar el *Home Office* desde sus inicios en Estados Unidos, donde Alvarado Ferruzo (2020, p. 2) menciona que esta modalidad empieza en 1970 debido a la crisis del petróleo de aquellos años, el gobierno tomó la decisión de que los trabajadores empezaran el trabajo desde casa, evitando el tráfico, la movilidad, reduciendo así el precio de la gasolina en las áreas metropolitanas, sin embargo en aquel tiempo no se podía concebir el teletrabajo como lo hace en la actualidad debido a la incipiente tecnología.

Para García (2020) el *home office* ha contado con cuatro etapas principales a lo largo de los años. La primera etapa se radica en los años setenta, con la crisis petrolera ya antes mencionada, la segunda etapa fue durante los años ochenta donde se concentra en la aparición de las primeras computadoras modernas y personales, las cuales permitían eliminar la necesidad de estar conectado en oficinas satelitales, la tercera etapa durante los años noventa con el crecimiento exponencial del Internet, el correo electrónico y la mensajería instantánea, así la cuarta y última es la que se presenta a inicios del siglo XXI, con la virtualización de escritorios, móviles y la proliferación de dispositivos, lo que permite el acceso en cualquier momento a la organización.

Como menciona Alvarado Ferruzo (2020) “el HO es un nuevo esquema organizacional que permite generar más utilidades a cambio de un balance entre la vida laboral y personal de los colaboradores” (p. 14), esta afirmación se puede tomar como válida desde las distintas perspectivas que se tenga en el entorno laboral, social y económico para las diferentes necesidades empresariales.

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

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

Resulta necesario que se genere un marco legal específico el cual regule esta modalidad laboral en cada país que se implemente y que se definan las condiciones y responsabilidades necesarias para su implementación; como un avance, el 12 de enero del 2021 se da el comunicado por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en México, de la entrada en vigor de la reforma que regula el teletrabajo en México, en el artículo #331 de la Ley Federal del Trabajo. Además, este artículo permitirá una Norma Oficial Mexicana (NOM), donde se busque su cumplimiento para el control y la regulación de aspectos de seguridad y salud en los colaboradores.

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

Sin embargo, no todas las empresas han optado por implementar el *Home office*, debido a la cultura empresarial que se tiene en México, así como la educación y el compromiso que cada individuo muestra, agregándole el tipo de supervisión de cada superior y el liderazgo que se tenga. Así el *Home office* fomenta el auto liderazgo, pues se asume compromiso personal consigo mismo, con los demás compañeros y con la organización en general para que las tareas y responsabilidades se desempeñen de la mejor manera que no se vean afectadas por ningún motivo interno.

También se debe estudiar el efecto negativo que ejerce sobre los colaboradores, según Barlez, Meyerson y Grodal, citado por Alvarado (2020, p4) “la constante comunicación laboral a través de los canales digitales genera estrés en los colaboradores”, y puede afectar su desempeño y su salud mental. A su vez, el trabajar desde casa mantiene el vínculo, la imagen y la reputación positiva de la organización.

Una situación importante es la disposición a los cambios digitales que deben tener todos los empleados, donde según Linke y Zerfass (2013) y Dixon y Panteli (2010), citados por Alvarado (2020), no todos los

colaboradores están dispuestos a adoptar nuevas prácticas tecnológicas, donde el reconocer los motivos o las limitaciones son necesarios pues puede existir cierto sesgo debido a la edad.

Es necesario revisar la clasificación del *home office*, basándose en el estudio de Domínguez en el 2020, donde realiza la definición de las modalidades según a los colaboradores (ver Tabla 3) y a su lugar de realización físico.

Tabla 3
Modalidades de home office o teletrabajo

| Nombre | Descripción |
|---------------|---|
| Autónomo | Son aquellos trabajadores independientes que utilizan las Tecnologías de Información para realizar sus tareas de manera remota. |
| Suplementario | Aquellos trabajadores con contrato laboral que laboran únicamente algunos días de la semana de manera remota a través del uso de las TIC. |
| Móvil | Aquellos trabajadores que usan sus dispositivos móviles para realizar sus tareas y frecuentemente se ausentan de la empresa en el desarrollo de sus tareas. |

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

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

Para dar sustento a lo que tiene que ver las dimensiones del teletrabajo, Böll, Cecez-Kecmanovic y Campbell (2014) identifican 8 dimensiones sobre el teletrabajo o *home office*, y que para efectos para este estudio se toman como referencia 4 de ellas. En la tabla 4 se presentan las ocho dimensiones.

Tabla 4
Las 8 Dimensiones del home office o del teletrabajo

| Dimensión | Descripción. |
|------------------|---|
| Social | Implica mayor sostenibilidad al minimizar las emisiones de carbono, reducir la dependencia de los combustibles y el transporte. Además de permitir la retención de las mujeres como fuerza laboral y acceso a trabajar en áreas rurales o en desarrollo. |
| Tecnológica | Infraestructura tecnológica y habilidades específicas necesarias. Requiere consideración de soporte técnico y aspectos de seguridad al acceder a información y a datos fuera de la empresa. |
| Organizacional | Implica en contribuir a mejorar el desempeño de la organización, como puede ser aumentar la agilidad en acceso a información en tiempo y espacio, reducir costos en cuanto a inmuebles y equipos, así como generar medios de tal manera que se aumente el compromiso y el bienestar individual. |
| De gestión | Medios para evaluar y proporcionar retroalimentación sobre el desempeño que no necesitan observación directa, fijación de objetivos y metas de supervisión directa. |
| Colaboración | Se asocia con los desafíos que se tienen para la colaboración y el trabajo en equipo que provoca no estar ubicado físicamente en el mismo lugar, reduciendo la confianza. |

| | |
|---------------|--|
| Productividad | Aquellos factores que aumenten la productividad como resultado del <i>home office</i> , como puede ser los desplazamientos ahorrados, autonomía en el trabajo, así como la creación de ciclos de productividad individuales. |
| De empleado | Los colaboradores pueden estar sujetos a estrés laboral, poca interacción formal provocando aislamiento social, así como freno en sus perspectivas o planes de carrera. |
| De la vida | Permite mayor libertad a los colaboradores para que puedan elegir donde vivir, ayuda a reducir el estrés, permite mejor coordinación entre el trabajo y la vida diaria. |

Fuente: Elaboración propia basado en Böll, Cecez-Kecmanovic y Campbell (2014, p4).

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

Contexto

Se realizó el estudio en una compañía japonesa establecida en Durango, denominada Yazaki Electrónicos Durango (YED), que se encuentra en la clasificación de empresa grande, debido a que cuenta con más de 1500 empleados en su planta de manufactura y forma parte del grupo Yazaki Componentes de México S. de R.L. de C.V. del Corporativo Yazaki, que ha sido una de las empresas de manufactura electrónica más grandes en México, además según la información corporativa (2021), es uno de los fabricantes de partes automotrices más grandes del mundo, con más de 243 mil empleados trabajando en 142 locaciones en más de 45 países (Comunicación personal, Junio 2022).

YED tiene una plantilla de 1500 empleados, los cuales se dividen en Empleados de Manufactura y Empleados de No Manufactura, entendiéndose a la primera categoría a todo aquel personal que tiene operación inmediata con el proceso productivo como operarios de producción, materialistas, líderes de grupo de manufactura, etc. (Comunicación personal, Junio 2022).

Metodología

El enfoque es cuantitativo debido a que se recolectan y analizan datos numéricos, donde el propósito es determinar si existe correlación en la satisfacción laboral de los colaboradores en Home Office, donde se plantea realizar un análisis estadístico que permita asociar ambas variables. "Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones", menciona Hernández Sampieri et al. (2014, p. 93), por lo cual el alcance es correlacional. Además, una de las finalidades que tiene el uso de este método es poder predecir el comportamiento que tiene una variable respecto a otra.

El diseño de la investigación es no experimental puesto que no existe ninguna manipulación de variables, es decir que se observará el fenómeno en su contexto natural sin ningún tipo de intervención, a su vez se caracteriza por ser transversal donde existirá el estudio en un tiempo único y se espera analizar su incidencia al momento. "Es como "tomar una fotografía" de algo que sucede", dicen Hernández Sampieri et al. (2014).

El instrumento utilizado para la medición de la satisfacción laboral es el creado por Meliá y Peiró en 1998, llamado “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23”. Cuenta con 23 ítems, los cuales se miden en base a una escala tipo Likert del 1 al 5, donde 1 es “Muy insatisfecho”, 3 es “Indiferente” mientras que el 5 es “Muy satisfecho”. Está integrado por cinco dimensiones de análisis las cuales son: 1. Satisfacción con la supervisión (6 ítems), 2. Satisfacción con el ambiente (5 ítems), 3. Prestaciones percibidas (5 ítems), 4. Satisfacción intrínseca de trabajo (4 ítems), 5. Satisfacción con la participación (3 ítems).

Para la medición de la variable de Home Office se utilizará como referencia la investigación por Boell et al. (2014, p3) y la aplicación de Barreto Cruz (2021) donde se utilizan únicamente cuatro dimensiones; dimensión tecnológica, dimensión organizacional, dimensión de gestión y de productividad. El cuestionario cuenta con 29 preguntas, y su medición se realiza mediante escala Likert de 1 a 5 puntos, donde 1 es “nunca” y 5 es “siempre”. Donde los intervalos de escala de medición se encuentran de 0 a 48 “Deficiente”, de 49 a 97 “Regular” y de 98 a 145 “Eficiente”.

En la organización únicamente 72 empleados trabajan en la modalidad Home Office, por lo anterior se tomó la decisión de realizar un censo al total de la población que trabaja bajo esta modalidad.

Resultados y discusión

Para iniciar con los cálculos estadísticos es necesario determinar la normalidad de la población sujeta al estudio. En la tabla 5, se muestran los resultados de la prueba estadística Kolmogórov-Smirnov para ambas variables.

Tabla 5
Resultados de Prueba de Normalidad
Test de Normalidad

| | <i>Kolmogórov-Smirnov</i> | | | <i>Shapiro-Wilk</i> | | |
|----|---------------------------|----|-------|---------------------|----|------|
| | Statistic | Df | Sig. | Statistic | Df | Sig. |
| SL | .116 | 72 | .018 | .937 | 72 | .001 |
| HO | .084 | 72 | .200* | .977 | 72 | .219 |

*. *This is a lower bound of the true significance.*

a. *Lilliefors Significance Correction*

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la prueba de Kolmogorov-Smirnov la variable de Satisfacción Laboral no muestra un comportamiento normal, por su parte la variable home office si muestra normalidad, en este sentido y basándose también en que el número de la muestra corresponde a 72 personas, se utilizará la prueba paramétrica del coeficiente de correlación de Rho de Pearson (Ríos y Peña, 2020; Pedroza *et al.*, 2015).

Además de la normalidad, se debe tener en cuenta la confiabilidad. Una forma muy aceptada de evaluar la confiabilidad es el coeficiente Alpha (α), propuesto por Lee J Cronbach y que se emplea con instrumentos con una escala Likert. Este coeficiente radica entre valores de 0 y 1, cuanto más próximo se esté el resultado a 1 son más consistentes los ítems entre sí, sin embargo, se considera que los valores superiores a 0.7 o 0.8 son suficientes como para asegurar y garantizar que el instrumento de medición es fiable (Molina *et al.*, 2013). Se calculó el Alfa de Cronbach para ambas variables, satisfacción laboral y *el home office*, por lo que los resultados se muestran en la tabla 6 y 7 de cada variable.

Tabla 6
Resultados de Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral
Estadísticas de confiabilidad

| <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>N of Ítems</i> |
|-------------------------|-------------------|
| .914 | 25 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7
Resultados de Alfa de Cronbach Home Office
Estadísticas de confiabilidad

| <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>N of Items</i> |
|-------------------------|-------------------|
| .922 | 29 |

Fuente: Elaboración propia

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

Es necesario realizar el análisis de la varianza, mejor conocido como ANOVA (ver tabla 8 y 9), el cual es de ayuda para contrastar si las medias de las variables de estudio coinciden, para hacer una comparación entre las medias de la variable independiente y asociarlas a los distintos valores que puede tomar el valor x, en este caso la variable dependiente.

Tabla 8
Resultados de ANOVA de un factor SL

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

| | | | |
|---------------|--------|----|-------|
| Within Groups | 0.944 | 11 | 0.086 |
| Total | 25.556 | 71 | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9
Resultados de ANOVA de un factor HO
ANOVA HOME OFFICE

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

Fuente: Elaboración propia

Como la probabilidad es menor a .05, cercano a 0, se afirma que las diferencias en las medias son significativas, y podemos afirmar que la satisfacción laboral tiene un efecto estadísticamente comprobable por parte del *home office*.

Para la variable de satisfacción laboral se puede observar en la tabla 10, que la dimensión ambiental es la que más se encuentra presente, con un 49% de presencia.

Tabla 10
Tabla de frecuencias satisfacción laboral

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

Fuente: Elaboración propia.

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

Para lo que corresponde a la variable de *home office*, se observa en la tabla 11 que según los encuestados, el 63% se inclinan por lo que es la dimensión tecnológica, seguido por la dimensión organizacional.

Tabla 11

Tabla de frecuencias Home Office

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

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados en la tabla 11, el 63% se encuentra de acuerdo con la necesidad de habilidades tecnológicas específicas y de acuerdo con la infraestructura, mientras que solo un 7% se encuentra de acuerdo de su autonomía sobre su trabajo.

El coeficiente de correlación que nos sustentará el resultado de la fuerza de la correlación es r , el cual tiene su definición como “El coeficiente de correlación r de Pearson mide el grado de asociación lineal entre dos variables” (Dagnino, 2014, p 150), y oscila entre valores de -1 y $+1$, donde se considera que a partir del $.7$ la relación es alta, por lo que un posible pronóstico puede realizarse en base a los datos obtenidos, y si este valor es 0 se da como conclusión que no existe correlación lineal, sin embargo, puede existir de otro tipo, mientras los valores se encuentren arriba del $.2$ ya se considera una correlación baja pero significativa.

En las tablas 12 y 13, se muestra la correlación de ambas variables.

Tabla 12

Correlación directa

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

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

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13
Correlación Satisfacción L/Home Office valores

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

Fuente: Elaboración propia.

Para la interpretación de este resultado de r (.320) se debe tener en cuenta que oscila entre los valores -1 y 1, donde 1 indica la existencia de la relación lineal positiva (Lalinde *et al.*, 2014). La significancia es de .006, la cual es aceptable debido a que todos los modelos buscan que se encuentre entre el valor más cercano a 0, por lo que estadísticamente si existe una correlación significativa, que los valores de r se encuentra entre el .20 y .40 quiere decir que es una correlación baja, sin embargo, existe, es un 32%. Esto quiere decir que ambas variables se encuentran ejerciendo fuerza en ambas direcciones.

Tabla 14
Correlación Satisfacción L/Home Office Dimensión Productividad
Correlación SL-HO

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

Fuente: Elaboración propia.

A su vez, según la información con mejor asociación es la que se encuentra la satisfacción laboral en general, con el *Home Office* en la dimensión de productividad, debido a los grados de significancia aceptados en el modelo como se pueden observar a continuación, pues los valores se encuentran muy cercanos al .000, con excepción de la dimensión de satisfacción en el ambiente.

Conclusiones

En la presente investigación la hipótesis se ha podido confirmar según los resultados obtenidos, pues se logró encontrar que existe una correlación, baja o débil, pero finalmente significativa entre la satisfacción laboral y la implementación del *Home Office*, siendo estadísticamente comprobable su fuerza.

En términos de proporción y basados en los resultados del coeficiente r_2 , el cual determina la influencia que tiene la variable del *Home Office* sobre la satisfacción laboral, existe una influencia aproximada del 10.3%, lo que se traduce a que el resto del porcentaje está inclinado por otros aspectos los cuales la organización debe tener en cuenta para mantener a sus colaboradores satisfechos y altamente comprometidos con sus responsabilidades y actividades.

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

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

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

Es interesante analizar ambas variables por separado porque al realizar la correlación se unen en sentidos convergentes, si revisamos directamente el nivel de significancia de la satisfacción laboral en general, con el *Home Office*, se obtiene que la correlación entre ambas variables más aceptable se asocia con la dimensión de productividad, estos resultados revelan que los desplazamientos ahorrados o la autonomía del trabajo están relacionados con la satisfacción laboral, y considerando que normalmente al estar en un entorno en el que la supervisión es un aspecto necesario para el logro de los objetivos, al no estar físicamente en el lugar de trabajo y bajo una supervisión del jefe, los colaboradores crean sus propios ciclos de productividad individuales, fomentando el compromiso, auto liderazgo y responsabilidad, eso a su

vez ayuda a potencializar las habilidades tecnológicas de los trabajadores, influyendo directamente en su satisfacción laboral.

Por lo anterior, se ha concluido que el *Home Office* tiene un efecto débil, pero significativo en la satisfacción laboral en Yazaki Componentes de México, siempre y cuando la organización proporcione los recursos necesarios para trabajar vía remotamente, y las condiciones de las tareas sean acorde a mantener un equilibrio en la salud mental de los colaboradores.

Finalmente, esta investigación lo que busca es generar más conocimiento sobre el fenómeno que están viviendo las organizaciones del trabajo remoto y su impacto en la satisfacción y aceptación por parte de los colaboradores, por lo que entra en el estudio de la gestión de las organizaciones, liderazgo y estrategias para mantener al personal motivado y satisfecho.

Los hallazgos de esta investigación serán útiles para los planes de desarrollo organizacional de la empresa, pero agregando al análisis de una nueva variable como lo es la preservación salud física y mental de los colaboradores.

Referencias

- Alvarado Ferruzo, D. (2020). *Percepción del Home Office durante la pandemia del COVID-19*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653885>
- Barreto Cruz, E. F. (2021). *Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional sede Piura 2021*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo].
- Boell, S., Cecez-Kecmanovic, D., & Campbell, J. (2014). *Telework and the Nature of Work: An Assessment of Different Aspects of Work and the Role of Technology*. *Conferencia Europea sobre Sistemas de Información*. http://skb.unifind.de/publications/2014_ECIS-Boell,Cecez-Kecmanovic,Campbell-Telework_and_the_Nature_of_Work.pdf
- Burón, C. G. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Consejo Económico y Social del Reino de España, Colección Estudios, EST-171, Madrid.
- Bloom, N. (2020). How working from home works out. *Stanford Institute for Economic Policy Research (SIEPR)*. Policy Brief June, 1-9. <https://siepr.stanford.edu/publications/policy-brief/how-working-home-works-out>
- Bloom N.; Han R.; Liang J. (2022). How hybrid working from home works out. *National Bureau of Economic Research*. Working Paper 30292. <http://www.nber.org/papers/w30292>
- Caballero R., K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*. <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Chiang, M., Salazar, M., y Nuñez, A. (2008). Clima y satisfacción laboral en Instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*, 3490-3507. *Universium*, 23(2), 66-85. doi: 10.4067/S0718-23762008000200004
- Dagnino, J. (2014). Coeficiente de correlación lineal de Pearson. *Revista Chilena de Anestesia*, 43(1), 150-153. <https://revistachilenadeanestesia.cl/correlacion/>
- Domínguez C., J. (2020). *Entendiendo el teletrabajo*. Universidad Politécnica Territorial Del Estado Aragua, Venezuela. https://www.researchgate.net/publication/340952399_Entendiendo_el_teletrabajo
- García, O. R. (2020). Home Office en la nueva normalidad: Retos y futuro del Home Office. *Revista Latinoamericana de Investigación Social*, 3(3), 94-99.
- García Palomino, M. (2013). *Guía de aplicación de la Norma OHSAS 18001: 2007 para el teletrabajo en las organizaciones*. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/10419>

- Guzmán, C. P. (2018). Home Office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Palermo Business Review*, (18), 337-351.
- Hernández Salazar, L. V. (2019). *Diseño y aplicación de un modelo de medición de satisfacción laboral para teletrabajadores en Colombia. Caso entidad de Salud* (Tesis Doctoral, Bogotá: Universidad Externado de Colombia).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Lalinde, J. D. H., Castro, F. E., Rodríguez, J. E., Rangel, J. G. C., Sierra, C. A. T., Torrado, M. K. A., y Pirela, V. J. B. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-595.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.
- Manso Pinto, J. F. (2022). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista universidad EAFIT*, 38(128), 78-86. <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17249/849-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2540-1-10-20120607.pdf?sequence=2>
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23* [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Melia, J.L. y Peiró, J.M, (1998) *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23*. https://www.uv.es/meliaj/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Molina, J. B., Aranda, L. L., Flores, M. H., y López, E. J. (2013). *Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab MISP*. In 11th LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013) August (pp. 14-16).
- OIT (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica*. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Ríos, A. R., y Peña, A. M. P. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba Estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 191-208.
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., y García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas psychologica*, 14(1), 245-254. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64739086029>
- Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz González, M., & Sánchez Sellero, F. J. (2014). Características organizaciones de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administración de Empresas*. <https://www.scielo.br/j/rae/a/4JLfsp7hpbbZVqptQT8jvzC/?lang=es>
- Solís-Magaña, Mapén-Franco, F., y Méndez-Magaña, W. (2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 4-21. DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1087>