

# **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE CUENTAS POR PAGAR A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MODALIDAD TELETRABAJO EN UNA EMPRESA LÍDER EN PRODUCTOS DE LINEA BLANCA**

*MEASUREMENT OF THE JOB SATISFACTION OF WORKERS IN THE ACCOUNTS PAYABLE AREA FROM THE IMPLEMENTATION OF THE TELEWORKING MODE IN A LEADING COMPANY IN HOME APPLIANCE*

***María Guadalupe Sarmiento Toache***

Tecnológico Nacional de México / IT de Celaya, México  
*guadalupe.sarmiento@itcelaya.edu.mx*

***María Guadalupe Pérez Peña***

Tecnológico Nacional de México / IT de Celaya, México  
*17030713@itcelaya.edu.mx*

**Recepción:** 22/noviembre/2022

**Aceptación:** 20/diciembre/2022

## **Resumen**

La presente investigación se enfocó en el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de cuentas por pagar del Centro de Servicios, de una empresa mexicana líder en productos de línea blanca en Latinoamérica, a partir de la implementación de la modalidad teletrabajo. Uno de los factores que puede catapultar a una empresa al éxito, o por el contrario a estancar su producción, es el nivel de satisfacción laboral que proporcione la empresa a sus colaboradores. La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, para ello el instrumento que se usó fue la Escala de Satisfacción Laboral ISL\*66. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los trabajadores de esta empresa se encuentra en un porcentaje bastante aceptable.

**Palabras Clave:** cambio organizacional, satisfacción laboral, teletrabajo.

## **Abstract**

*The present investigation focused on the study of the job satisfaction of the workers in the accounts payable area of the Service Center, of a leading Mexican company in white line products in Latin America, from the implementation of the teleworking modality. One of the factors that can catapult a company to success, or on the contrary to stagnate its production, is the level of job satisfaction that the company provides to its collaborators. Job satisfaction is currently one of the most relevant issues in the Psychology of Work and Organizations, for which the instrument used was the Job Satisfaction Scale ISL\*66. Concluding that the level of satisfaction of the workers of this company is in a quite acceptable percentage*

**Keywords:** job satisfaction, organizational change, teleworking.

## **1. Introducción**

La presente investigación se enfocó en el estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de cuentas por pagar del Centro de Servicios, de una empresa mexicana líder en productos de línea blanca en Latinoamérica, a partir de la implementación de la modalidad teletrabajo, con el motivo fundamental de dar a conocer las diferentes percepciones que tiene el trabajador acerca del entorno en el que se desenvuelve y como es lo está haciendo.

El teletrabajo es una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, en el centro de trabajo, utilizando primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón [SEGOB, 2021].

El teletrabajo ha sido definido por la OIT [Organización Internacional del Trabajo 2007] como: “la forma de trabajo efectuada en lugar distante de la oficina y/o de separación física y que implique el uso de una nueva tecnología facilitando la comunicación”.

El cambio organizacional de acuerdo a Nesterkin, [2013], responde a una necesidad que se presenta por la demanda competitiva del entorno, lo cual implica un proceso de modificación y transformación y adaptación de procesos organizacionales, que tienen impacto en la estructura y el clima de las organizaciones.

Por su parte, Petrou, Demerouti y Schaufeli [2016] definen el cambio como un fenómeno de adaptación y evaluación dinamizado por el contexto organizacional en donde el conocimiento que es adquirido por los empleados es fundamental, ya que el cambio repercute en la reconstrucción de las creencias y hábitos de los integrantes de la organización.

El cambio para Grimolizzi [2017], un conjunto de alteraciones, transformaciones o modificaciones que bien pueden ser estructurales o relacionadas con el comportamiento en la organización, las cuales tienen una relación e interactúan de manera conjunta gracias a la nueva estrategia a implementar con el fin de obtener los mejores resultados, por un lado, para la empresa como organización y, por otro lado, para quien la compone, es decir, para su estructura, sus procesos, la tecnología con la que cuenta y el personal.

Uno de los factores que puede catapultar a una empresa al éxito, o por el contrario a estancar su producción, es el nivel de satisfacción laboral que proporcione la empresa a sus colaboradores a través de recompensas, incentivos, trato al personal, beneficios, desarrollo de capacidades y otros elementos que constituyen esta variable. La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, puesto que existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo.

Malvezzi [2008], manifiesta, que el ser humano es una parte fundamental para el sistema de gestión organizacional, en donde es incluido y se le otorga una participación. Es por ello, que actualmente no se considera al individuo simplemente como alguien que debe ajustarse solo a las tareas de la organización, sino que también toma importancia el grado de satisfacción que siente con lo que hace; de esta forma, se busca el incremento de la motivación intrínseca de la persona, para que pueda realizar su trabajo de forma más eficiente, y así contribuya a que la

organización tenga un recurso humano valioso, que puede marcar la diferencia entre una organización y otra.

Actualmente, las organizaciones reconocen que la calidad de vida laboral del personal es importante, de esta manera consideran que el trabajo “puede ser fuente de dignidad y de satisfacción, pero también puede ser fuente de explotación y frustración” [Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2006, p.5]., esto ha generado que el contexto organizacional tome en cuenta temas como el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Para Robbins [2013], la satisfacción es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este. Un colaborador con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. El trabajo de una persona es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un camión; requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales, etc.

Según Schneider, [1985], entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar:

- La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional.
- La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización.

Esto significa que la evaluación que hace un empleado de cuán satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo es la suma compleja de varios elementos discretos.

De acuerdo con Alonso [2008], desde una perspectiva actual “El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores ya que existen

investigaciones y hallazgos que demuestran que los trabajadores insatisfechos, presentan más faltas a su trabajo con frecuencia y suelen renunciar a la organización, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años” [p. 27].

Para llevar a cabo esta investigación se usó el instrumento Escala de Satisfacción Laboral ISL \*66, que mide el grado de satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa. Los resultados arrojan un porcentaje alto de satisfacción laboral de los trabajadores del área de cuentas por cobrar del Centro de Servicios, de una empresa mexicana líder en productos de línea blanca en Latinoamérica.

## **2. Métodos**

Esta investigación estuvo dirigida a la medición de la satisfacción laboral de los trabajadores del área de cuentas por pagar del Centro de Servicios, de una empresa mexicana líder en productos de línea blanca en Latinoamérica. El tipo de estudio fue descriptivo ya que permite medir, evaluar o recolectar datos sobre diversas variables a investigar, pretendiendo estudiar las situaciones que ocurren en condiciones naturales. Así como transversal, ya que se recolectaron datos para la investigación en un solo momento y en un tiempo único [Hernández, Fernández y Baptista, 2006]. La población sujeta de estudio fue el personal de área de cuentas por pagar Centro de Servicios Compartidos CSC de una empresa líder en línea blanca, con un total de 17 personas. La técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta autoadministrada. El instrumento de recolección de datos fue el ISL \*66, instrumento que tiene el objetivo de medir la satisfacción laboral de las personas que se encuentran vinculadas a alguna organización, fue creada por Galicia y Hernández en el 2000. Este cuestionario agrupa 66 reactivos con 4 factores y posee una escala de calificación que varía desde totalmente de acuerdo (5) a totalmente en desacuerdo (1). Para obtener el nivel de satisfacción es necesario sumar los ítems de cada factor y dividirlos entre su cantidad de ítems. De esta forma se considera que los puntajes se distribuyen como se muestra en tabla 1. La confiabilidad del instrumento es de 0.874 en sus cuatro dimensiones y una Alfa de Cronbach de 0.94 con valores consistentes.

Tabla 1 Escala de calificación de ISL \*66

Satisfecho	2.51 a 5
Insatisfecho	2.5 o menos

Esta técnica no requirió la presencia del investigador para su aplicación, pues cabe mencionar que se envió por correo electrónico institucional, al personal, sujeto de estudio. En la tabla 2 se muestran los factores de satisfacción laboral, así como su definición conceptual, ítems de cada factor y confiabilidad.

Tabla 2 Factores de satisfacción laboral.

FACTOR DE SATISFACCIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	ITEM	CONFIABILIDAD
<b>Evaluación institucional del personal</b>	Relativo al personal que forma parte de la organización, relaciones interpersonales en toda la organización.	1, 6, 10, 14, 16, 17, 18, 20, 29, 32, 48, 50, 52, 56, 57, 64, 66	0.874
<b>Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal</b>	Hace referencia si los empleados están de acuerdo y satisfechos con los diferentes recursos para la actualización para el desempeño de su rol	4, 5, 7, 8, 9, 11, 13, 15, 19, 21, 25, 27, 28, 30, 31, 33, 35, 36, 39, 41, 44, 45, 58, 59, 61, 65	0.874
<b>Comunicación</b>	Si los empleados están satisfechos con los canales de comunicación dentro de la organización y los empleados.	2, 3, 12, 22, 23, 24, 26, 34, 37, 40, 42, 43, 46, 49, 51, 53, 54, 55, 60	0.874
<b>Salud y condiciones laborales</b>	Relativo a las satisfacciones de entorno físico, ambiente, higiene, ventilación en el lugar de trabajo. Servicios ofrecidos dentro de la organización.	38, 47, 62, 63	0.874

### 3. Resultados

En la tabla 3, y su correspondiente gráfica, figura 1, se presenta la variable evaluación institucional del personal y teniendo en cuenta las opciones de respuesta se evidencia que, el 100% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que el jefe inmediato los motiva, que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta, mientras que el 100% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo en que la institución los hace sentir parte importante; que existe buen trato de los funcionarios hacia ellos; que los superiores tienen la confianza en ellos al realizar la tarea y valoran el esfuerzo personal; en que la institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella. El 88% de los trabajadores manifiestan estar de acuerdo en saber qué es lo que los jefes esperan de ellos en la realización del trabajo y que han sido promovidos por los logros personales. Mientras que el 100%

de los encuestados manifiestan estar totalmente en desacuerdo en que, tener un buen trabajo les permite tener ciertos privilegios en la institución.

Tabla 3 Evaluación institucional del personal.

Ítem	Evaluación institucional del personal									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo /Ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
1. La institución me hace sentir como parte importante de ella	0	0	0	0	0	0	4	23.5	13	76.5
6. He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución	0	0	0	0	3	17.6	5	29.4	9	52.9
10. Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución	0	0	0	0	0	0	4	23.5	13	76.5
14. Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la institución	0	0	0	0	4	23.5	2	11.8	11	64.7
16. Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta	0	0	0	0	0	0	11	64.7	6	35.3
17. En mi departamento existe colaboración y ayuda mutua con los	0	0	0	0	3	17.6	9	52.9	5	29.4
18. Considero atractivos los beneficios que ofrece mi Institución	0	0	0	0	6	35.3	11	64.7	0	0
20. He sido promovido por mis logros en el trabajo	0	0	0	0	2	11.8	5	29.4	10	58.8
29. Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
48. Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
50. En la Institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal	0	0	0	0	0	0	3	17.6	14	82.4
56. La Institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella	0	0	0	0	0	0	5	29.4	12	70.6
57. Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
64. El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en la Institución	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0
66. Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades	0	0	0	0	2	11.8	11	64.7	4	23.5
	1.1333	6.6667	0	0	1.3333	7.8431	4.6667	27.451	9.8667	58.039

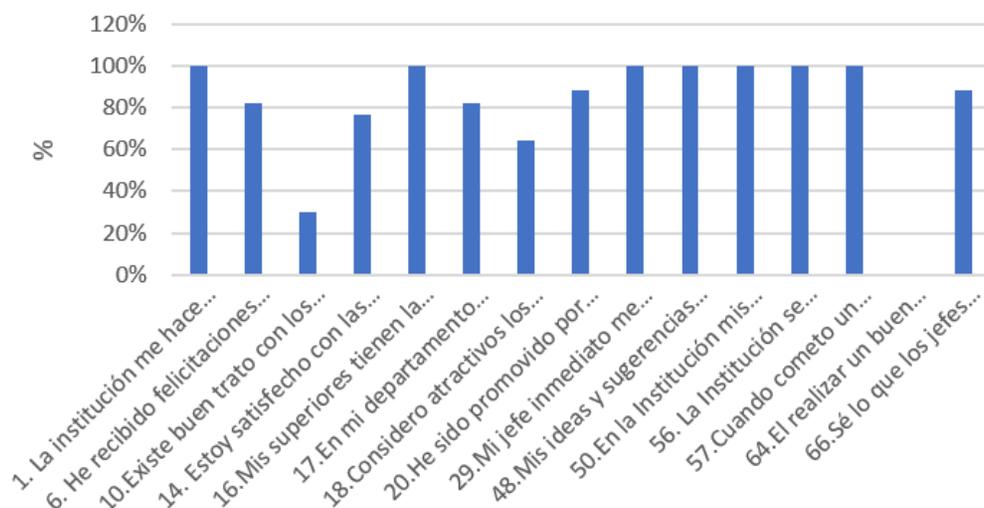


Figura 1 Evaluación institucional del personal

La tabla 4 y figura 2, muestran lo que respecta a la variable desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, se evidencia que, el 100% de los participantes manifiestan estar totalmente de acuerdo con que si se comete algún error el jefe se los hace saber; que conocen como se evalúan los resultados del trabajo; el jefe los capacita para realizar bien el trabajo; que se sienten capaces de tener un puesto de mayor responsabilidad; que cuentan con los materiales y equipo necesarios para realizar con eficacia el trabajo; en tener la estabilidad y continuidad en el empleo y que tienen entera libertad para realizar el trabajo.

Tabla 4 Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño.

Ítem	Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo/Ni en Desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
4. Es importante la integración del personal dentro de mi área	0	0	0	0	0	0	6	35.29	11	64.71
5. Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
7. Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
8. Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente	0	0	0	0	3	17.65	6	35.29	8	47.06
11. Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
13. Dentro de las diferentes áreas de la institución tengo la oportunidad de trabajar con	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
15. Tengo la oportunidad de ascender y progresar en esta Institución	0	0	0	0	0	0	5	29.41	12	70.59
19. El equipo de trabajo con el que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades	0	0	0	0	8	47.06	9	52.94	0	0
21. El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
25. Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
27. La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto	0	0	0	0	3	17.65	3	17.65	11	64.71
28. Los cursos que he tomado en esta Institución me han ayudado a mejorar	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
31. Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad	0	0	0	0	0	0	6	35.29	11	64.71
33. Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
36. En mi departamento se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia	0	0	0	0	1	5.88	4	23.53	12	70.59
39. Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo	0	0	0	0	5	29.41	2	11.76	10	58.82
44. En la Institución, quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
45. Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
59. Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
61. Me siento atrapado en mi puesto	17	100	0	0	0	0	0	0	0	0
65. Cuento con entera libertad de acción en mi	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
	0.80952	4.7619	0	0	0.95238	5.60224	1.95238	11.4846	13.2857	78.1513

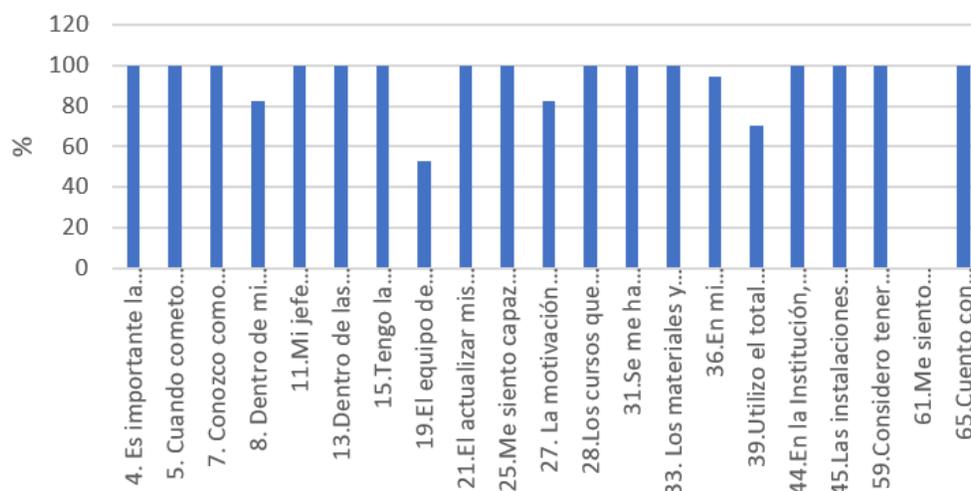


Figura 2 Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño

El 100% de los trabajadores están de acuerdo en tener la oportunidad de ascender. Mientras que el 82% están de acuerdo en que la motivación en el trabajo que desempeñan no depende de la estabilidad del puesto. Finalmente, el 100% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo en sentirse atrapados en el puesto. En cuanto a la variable comunicación, la tabla 5 y su respectivo gráfico, figura 3, muestran la distribución de los ítems que componen la variable comunicación. En la tabla 5, Comunicación, el 100% de los participantes manifiestan estar totalmente de acuerdo con que se les informa si hacen bien o mal su trabajo, que pueden acudir con su superior cuando existe algún problema, consientes que no habrá represalias. Así como el 100% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que conocen los objetivos específicos de su área de trabajo. El 94% de los investigados están totalmente de acuerdo que la información que reciben por parte de la institución es adecuado y oportuna. Mientras que el 88% están totalmente de acuerdo que el ambiente de trabajo favorece la comunicación y la institución se preocupa por mantener informado al trabajador. Finalmente, en la tabla 6, y su correspondiente gráfico, figura 4, se presentan los resultados de la variable condiciones laborales, donde se evidencia que, el 82% está de acuerdo en que su trabajo es rutinario, mientras que el 65% está totalmente en desacuerdo que su trabajo no le ocasiona algún malestar físico.

Tabla 5 Comunicación.

Ítem	Comunicación									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo /Ni en Desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
2.Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
3.Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
12.En mi departamento se realizan juntas con los diferentes grupos de trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
22. Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
23.El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo	0	0	0	0	3	17.65	2	11.76	12	70.59
24.Conozco y comprendo los objetivos generales de la institución	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
26.Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
34.Los medios de información, con que cuenta la Institución (posters, tableros, carteles, etc.) son efectivos para la comunicación	0	0	0	0	3	17.65	5	29.41	9	52.94
37.La institución se preocupa por mantener informado al personal	0	0	0	0	2	11.76	4	23.53	11	64.71
40.Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual	0	0	0	0	9	52.94	2	11.76	6	35.29
42.El ambiente de trabajo favorece la comunicación	0	0	0	0	2	11.76	3	17.65	12	70.59
46.Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo	0	0	0	0	6	35.29	2	11.76	9	52.94
49.La información que recibo por parte de la Institución es adecuada y oportuna	0	0	0	0	1	5.88	7	41.18	9	52.94
51.Las diferencias entre la Institución y el personal, se manejan en forma satisfactoria para ambas partes	0	0	0	0	12	70.59	0	0	5	29.41
53.Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi puesto	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
54.Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
55.Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo	0	0	0	0	5	29.41	1	5.88	11	64.71
60.Las políticas y normas de la Institución son claras	0	0	0	0	0	0	0	0	17	100
	0	0	0	0	2.3889	14.052	1.4444	8.4967	13.167	77.451

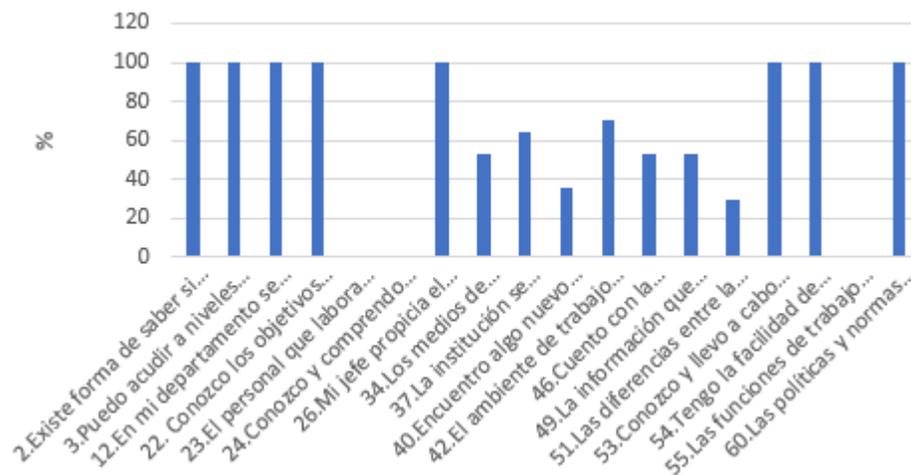


Figura 3 Comunicación.

Tabla 6 Condiciones laborales

Ítem	Condiciones laborales									
	Totalmente en desacuerdo		Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo /Ni en desacuerdo		Bastante de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
38. El trabajo que desempeño es rutinario	0	0	0	0	3	17.65	5	29.41	9	52.94
47. En ocasiones es necesario trabajar horas extra	0	0	0	0	9	52.94	2	11.76	6	35.29
62. El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico	11	64.71	0	0	0	0	5	29.41	1	5.88
63. Mi trabajo es agotador	0	0	0	0	17	100	0	0	0	0
	2.75	16.176	0	0	7.25	42.647	3	17.647	4	23.529

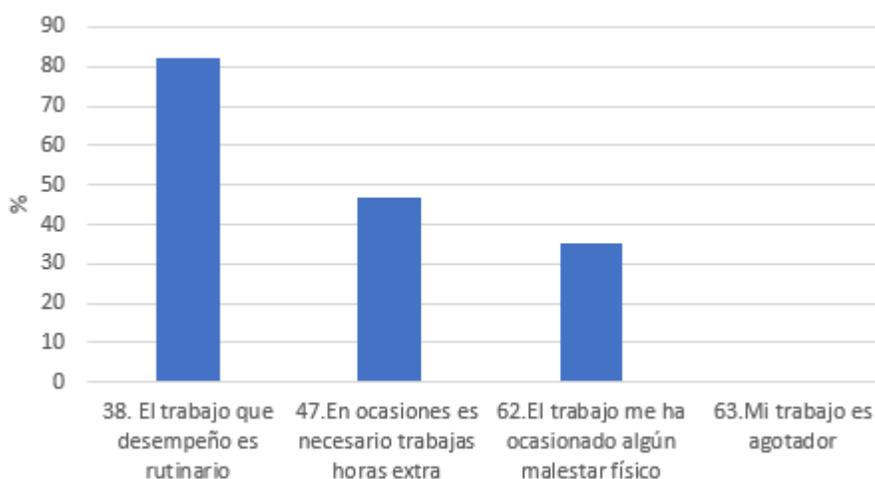


Figura 4 Condiciones laborales

#### 4. Conclusiones

Los empleados del área de cuentas por pagar del Centro de Servicios de una empresa líder en producto de línea blanca, que, en el pasado laboraron bajo el método de teletrabajo, existe consistencia en los resultados de evaluación institucional del personal, comunicación y desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, concluyendo que existe un alto nivel de satisfacción representado con el 88% (Tabla 7), nivel global de satisfacción laboral. Es decir, en evaluación institucional, se sienten motivados por su jefe inmediato, sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta, la empresa los hace sentir parte importante de la misma y que reciben buen trato y confianza por parte de sus jefes y que éstos valoran su esfuerzo. Les queda claro lo que se espera de ellos y que su desempeño les ha permitido ser promovidos.

Tabla 7 Nivel global variables de satisfacción.

Nivel de satisfacción	Evaluación institucional del personal		Comunicación		Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal		Salud y condiciones laborales	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Baja	2	12	2	12	2	12	10	59
Alta	15	88	15	88	15	88	7	41

En cuanto al desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño los trabajadores saben que si se comete algún error el jefe se los hace saber con educación y amabilidad, conocen como son evaluados y eso les ofrece tranquilidad. Se le capacita para realizar bien el trabajo y que la empresa les ofrece la oportunidad de tener un puesto de mayor responsabilidad. Para realizar bien su trabajo cuentan con los materiales y equipo necesarios. Tienen un trabajo que les ofrece la estabilidad y continuidad y que tienen entera libertad para realizar el mismo.

En materia de comunicación los trabajadores reconocen que se les informa si hacen bien o mal su trabajo, que pueden acudir con su superior cuando existe algún problema, consientes que no habrá represalias. Al conocer los objetivos específicos de su área de trabajo no hay lugar a dudas de lo que se espera de ellos y por lo tanto el ambiente de trabajo favorece la comunicación.

En otras palabras, las relaciones interpersonales, así como los diferentes recursos para la actualización, el desempeño de su rol y los canales de comunicación dentro de la organización los encuentran satisfactorios. Sin embargo, en la variable salud y condiciones laborales el nivel de satisfacción fue bajo, con un 59% de calificación, al reconocer que su trabajo es rutinario, pero afortunadamente el trabajar desde casa, no les ocasiona malestar físico ni se sienten atrapados en el puesto.

Se recomienda la planificación de reuniones virtuales de forma semanal o quincenal con una duración de 20 a 30 minutos en donde se podrá conversar puntos del momento, realizar actividades recreativas o simplemente para ponerse al tanto de la vida del otro, además de la celebración de cumpleaños de estos, con la finalidad de mantener las relaciones laborales sanas entre los colaboradores. Otra recomendación es que la empresa mantenga o mejore los beneficios que otorga a sus colaboradores ya que se comprobó que éstos son muy apreciados por los mismos, al calificar su trabajo como satisfactorio

## **6. Bibliografía y Referencias**

- [1] Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24, 25-40.
- [2] Galicia, T., & Hernández, A. (2000). Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral. (Tesis de Licenciatura). México D.F.: UNAM.
- [3] Grimalizzi, C. (2017). Organizational change: Effect of motivational interviewing on readiness to change. *Journal of Change Management*, 17, 54-69. <http://dx.doi.org/10.1080/14697017.2017.1349162>
- [4] Hernández, D., Fernández, A., & Baptista, C. (2006). Metodología y análisis de la investigación. México D.F.: Mc Graw Hill.
- [5] Malvezzi, S. (2000). Psicología Organizacional da administração científica à globalização. Una historia de desafios. En: C. Machado (Ed.). *Fronteiras da Psicologia*. Évora, Portugal
- [6] Nesterkin, D. A. (2013). Organizational change and psychological reactance. *Journal of Organizational Change Management*, 26(3), 573-594. doi: 10.1108/09534811311328588
- [7] Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2007). Cambios en el mundo del trabajo.
- [8] Petrou, P., Demerouti, E. y Schaufeli, W. (2016). Crafting the change: The role of employee job crafting behaviors for successful organizational change. *Journal of Management*.
- [9] Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson Education.
- [10] Schneider, B. (1985). Organizational behavior. *Annual Review Psychology*, 36, 573-611.
- [11] SEGOB. 2021. Diario Oficial de la Federación.