

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en
una entidad financiera estatal Chiclayo -2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Gustavo Javier Fiestas Bernal

ASESOR

Valicha Cuadra Morales

<https://orcid.org/0000-0002-3081-8247>

Chiclayo, 2022

Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en una entidad financiera estatal Chiclayo -2021

PRESENTADA POR:

Gustavo Javier Fiestas Bernal

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Luis Augusto Angulo Bustios
PRESIDENTE

Jessi Karina Solano Caverio
SECRETARIO

Valicha Cuadra Morales
VOCAL

Índice

Resumen	4
Abstract	5
Introducción	6
Revisión de literatura	8
Materiales y métodos	12
Resultados y discusión	15
Conclusiones	20
Recomendaciones.....	21
Referencias	22
Anexos.....	27

Resumen

La siguiente investigación titulada: “*Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en una entidad financiera estatal Chiclayo, 2021*”. Tuvo como objetivo: Determinar las condiciones de trabajo y su influencia entre la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera estatal. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel explicativa y con un diseño no experimental-transversal, basándose en el modelo metodológico propuesto por Benavides, et al (2016). La población fue finita, compuesta por 84 trabajadores y se utilizaron la observación y la encuesta de 35 preguntas con escala de Likert, como técnicas para la recolección de datos. Entre los resultados más relevantes se tiene que, las dimensiones Condiciones de seguridad y Condiciones de salud tienen una relación significativa (0,246 y 0,326) con la Satisfacción laboral, teniendo un grado de influencia de 12.4% y 19.12% respectivamente, sin embargo, las dimensiones Condiciones ergonómicas y Condiciones psicosociales no tienen relación significativa (-0,204 y 0,000) con la Satisfacción laboral y por lo tanto no tienen influencia en la variable. Además, se obtuvo a través del Rho Spearman que las Condiciones de trabajo tienen una correlación de 0,229 y según la regresión simple tienen un grado de influencia del 12.57% en la variable Satisfacción laboral. Entonces se concluye que, existe una influencia entre las variables condiciones de trabajo y la satisfacción laboral.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Condiciones de trabajo, Covid-19, Entidad financiera.

Abstract

The following research entitled: "*Working conditions and job satisfaction in times of Covid-19 in a state financial entity Chiclayo, 2021*". Its objective was: To determine the working conditions and their influence on the job satisfaction of the workers of a state financial entity. The methodology used had a quantitative approach, applied type, explanatory level and with a non-experimental-cross-sectional design, based on the methodological model proposed by Benavides, et al (2016). The population was finite, composed of 84 workers and observation and the 35-question survey with a Likert scale were used as techniques for data collection. Among the most relevant results, the dimensions Safety conditions and Health conditions have a significant relationship (0.246 and 0.326) with Job satisfaction, having a degree of influence of 12.4% and 19.12% respectively, however, the dimensions Ergonomic conditions and psychosocial conditions have no significant relationship (-0.204 and 0.000) with job satisfaction and therefore have no influence on the variable. In addition, it was obtained through the Rho Spearman that working conditions have a correlation of 0.229 and according to the simple regression they have a degree of influence of 12.57% on the variable Job satisfaction. Then it is concluded that there is an influence between the variables working conditions and job satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, Working conditions, Covid-19, Financial entity.

Introducción

La satisfacción de los trabajadores es un componente muy trascendental e influyente en una institución, ya que, actualmente las empresas buscan brindarles a sus colaboradores las mejores condiciones de trabajo. Obteniendo así, una mejora en el desempeño y la producción de estos en sus labores cotidianas. Por ende, aquellas empresas que no muestran interés en su mejora continua de las condiciones de trabajo hacia sus colaboradores están destinadas a no adaptarse a los cambios o al fracaso (Uribe, 2016). Sin embargo, debido a la poca literatura con respecto de las condiciones de trabajo en entidades bancarias, ocasiona que diversos gerentes de las instituciones no tengan en sus estrategias de gestión planes de condiciones de trabajo que ayuden a crear en los colaboradores un clima de satisfacción laboral.

Un estudio realizado por Glassdoor (2019) en los principales países de Europa, EE. UU. y Canadá en donde se midió los índices de satisfacción laboral, evidenció que, los factores más importantes son la cultura y los valores, que representan el 22%; la calidad del liderazgo, representando el 21%; las oportunidades profesionales, representando el 19% del total, a esto, Elisa Sanchez, en el diario El País menciona que, la mejora de la satisfacción en los trabajadores no solo es a causa de esos factores, sino que, existen aún factores más relevantes como son las condiciones: el sueldo, el horario, las vacaciones, la conciliación, (Maganament & empleo, 2018, párr. 5).

No obstante, Trujillo & Vargas (2017), describen que la satisfacción laboral, también depende de unidades que constituyen el ambiente donde laboran los trabajadores, que se entienden como condiciones de infraestructura que están estrechamente relacionados con la integridad y la seguridad de los que laboran en una determinada empresa. Entonces cabe señalar que, las condiciones de trabajo si bien fueron impuestas debido a los reclamos de los sindicatos en la época del 70', estas con el pasar del tiempo se han convertido en uno de los aspectos importantes si se requiere mejorar el clima y satisfacción laboral en los ambientes de trabajo (Del Prado, 2016). Marín & Placencia (2017) describen que, en el país la satisfacción de los trabajadores es una fase emocional que va de acuerdo a la experiencia positiva que tiene el trabajador al desempeñar su labor, estos están medidos en una serie de factores que tienen que ver desde los valores que tienen los trabajadores, hasta los niveles de libertad, aspiraciones y el éxito profesional que sienten les proporciona el puesto de trabajo y la institución o entidad donde laboran. (Adecco, 2019).

En este mismo escenario, se encuentran la situación de la entidad estatal financiera de la provincia de Chiclayo, que cuenta con un total de 84 trabajadores que cubren el servicio de otorgar préstamos y recibir depósitos de sus clientes o usuarios. Es entonces, que los

trabajadores de la entidad financiera estatal se encuentran en una disyuntiva con respecto a la labor que realizan, debido a que la actual pandemia del Covid-19, los ha obligado a soportar una carga laboral excesiva debido al ausentismo del personal nombrado por permisos médicos y vacaciones, incremento en la rotación del personal debido a los contagios internos por el Covid-19; asimismo, el temor al contagio por el incremento de usuarios debido al cobro de diversos bonos. Es por ello que, en la entidad estatal financiera, a pesar de haberse promulgado las medidas de seguridad descritas en la Ley N° 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo” por el estado peruano estas en su implementación no llegan a proteger por completo la salud de los trabajadores influyendo de esta manera en el servicio que ofrecen (Gonzales, 2020).

Por tanto, a raíz de esta problemática, el Sindicato Unitario de trabajadores de la institución estatal financiera de la provincia de Chiclayo, emitió un comunicado publicado en la red social Facebook, en donde dan a conocer las inadecuadas condiciones en que laboran los subordinados, las cuales atentan contra su salud, produciendo inseguridad en los trabajadores al desempeñar sus labores diarias, además, de la carencia de programas o planes por parte de los administradores de la entidad para la toma de decisiones que conlleven a la solución a estos problemas. ¿De qué manera las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en una entidad financiera estatal Chiclayo 2021?

En general, el siguiente estudio se justifica en la relevancia que tienen las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores en una institución, por tanto, se enfocará en las condiciones de trabajo que se han implementado en la entidad financiera estatal y si son adecuados para el cumplimiento de las labores por parte de los trabajadores, de esta manera lograr la seguridad y confianza de ir a sus labores de trabajo sin ninguna dificultad en su salud física o mental. Los resultados obtenidos por la siguiente investigación facilitarán la coyuntura actual de las condiciones en que laboran los empleados de la institución y ello permitirá que los dirigentes de cada agencia logren establecer planes y estrategias que conlleven a tener a los trabajadores plenamente satisfechos, incidiendo de manera directa en el servicio de calidad que brinda la institución.

Entonces, la siguiente investigación tiene como objetivo general: Determinar las condiciones de trabajo y su influencia entre la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera estatal. Además, de objetivos específicos como el de, identificar el nivel de las condiciones de trabajo de una entidad financiera estatal; identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera estatal; y determinar la influencia de las

condiciones de seguridad, salud, ergonómicas y psicosociales en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera estatal.

Revisión de literatura

Según Kafui, Sakyi, Hoedoafia & Boateng (2017) propone determinar la influencia del ambiente físico y mental en la satisfacción de los trabajadores del sector bancario en Ghana. Se evidencian que el 62% de los encuestados describen al ambiente como el factor más decisivo para su satisfacción laboral, y el 22% describen a las relaciones sociales entre los trabajadores como el segundo factor que incide en su satisfacción. Asimismo, Sánchez & García (2017), que propone describir si los factores de condiciones de trabajo tienen una relación en la satisfacción de los trabajadores de organizaciones públicas de la ciudad de México; en el que se evidencian que, a través de la comparativa entre los colaboradores de dos empresas, en la empresa A, el nivel del salario es el factor que más satisfacción ofrece a sus empleados, mientras que para la empresa B el indicador más relevante es el trato laboral.

Finalmente, Somasekharan & Manjo (2019) en su estudio se plantean como objetivo, realizar un estudio del impacto de los ambientes de trabajo en la satisfacción de los subordinados bancarios en bancos privados de Ernakulam. En la que se evidencia mediante la prueba de rango de Friedman a los trabajadores de cinco entidades bancarias de la ciudad que, el 88% de los empleados de las entidades bancarias expresan que los protocolos de seguridad, iluminación y ventilación de la entidad, así como la distribución de los ambientes y oficinas son los indicadores que más importan en la realización de sus tareas.

En el entorno nacional, un estudio publicado por Akamine (2017), en que plantea, describir la influencia de las condiciones laborales en la satisfacción de los subordinados administrativo del hospital María Auxiliadora. Se evidencian que, el 50.7% de los encuestados calificaron a las condiciones laborales como regulares, por ende, el estudio arroja que el 46.9% de los trabajadores poseen una pésima satisfacción en la labor que realizan. Asimismo, Ayca (2018), en su investigación que tiene por propósito, determinar la influencia del ambiente de trabajo en la satisfacción laboral de los funcionarios del hospital Las Begonias. Entre los resultados más relevantes se evidencia que, el 74.1% de total de encuestados manifiestan que laboran en condiciones de trabajo regulares, donde se describe que los indicadores más relevantes de cada dimensión son: servicios que ofrecen seguridad, motivación laboral, y empatía entre compañeros de trabajo.

Por último, Solís, Tantalean, Burgos & Chambi (2017), en su investigación que tiene por objetivo, describir los factores que inciden en el agotamiento profesional de los trabajadores

del área de medicina de siete establecimientos del Perú. Se evidencia que, existe una asociación significativa entre las dimensiones condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, siendo la insatisfacción con la jornada laboral, y la posición o implicación del profesional en las decisiones que toma diariamente en la atención o gestión del servicio que brinda las más relevantes. A lo que los autores concluyeron que, las condiciones de trabajo inciden significativamente en el desempeño del servicio que ofrecen, lo que conlleva finalmente a un agotamiento profesional en los establecimientos de salud estudiados.

Benavides, Merino, Cornelio, Assunção, Agudelo, Amable & Vives (2016) afirman que, las condiciones de trabajo son el medio físico y organizativo en el que se lleva a cabo el desempeño de las tareas que realiza el trabajador, correspondientes a la relación entre empleado y empleador. Asimismo, la Organización Internacional del trabajo (2014) define a las condiciones laborales desde una perspectiva integradora, relacionando los aspectos sociales y personales de los trabajadores con los aspectos de la vida laboral. De modo que las condiciones de trabajo están ligadas al estado del entorno laboral, pudiendo generar diversos riesgos vinculados al ámbito de la salud de la persona. De igual forma, Rodríguez (2016) entiende a las condiciones de trabajo como un grupo de contextos y condiciones en las que los individuos laboran, tales como la infraestructura, espacio, factores ambientales, entre otros; generando como lo afirma Uribe (2016) influencia en la salud, bienestar, desempeño y satisfacción del trabajador.

Con respecto a la tipificación de las condiciones de trabajo, la Organización Internacional del trabajo (2014) las clasifica en condiciones físicas, que son aquellas en las que se desarrolla la labor o tarea (iluminación, confort, tipo de maquinaria, vestimenta); y las condiciones medioambientales, manifestadas por la contaminación y las condiciones organizativas, ligadas al manejo de la empresa como la duración de la jornada laboral, períodos de vacaciones, aspectos remunerativos entre otros. Asimismo, agrega otra clasificación basada en los riesgos, determina que existen algunas variables de riesgo que pertenecen a las condiciones y el entorno de trabajo: riesgos procedentes de la seguridad y el empleo de la ergonómicos; tecnología, y psicosociales, físicos del entorno de trabajo, químicos y biológicos, derivados del lugar de trabajo y por combinación de diferentes factores.

Como se describe anteriormente, existen varias definiciones sobre las condiciones de trabajo, pero con respecto a su importancia, las condiciones de trabajo en sí giran en torno a la realización del trabajo, es entonces que cada factor como el ambiente, la salud, la conducta, etc repercuten en el trabajo que realizan las personas, es por ello, que cada organización necesita del conocimiento de la situación en que laboran sus trabajadores con el objetivo de generar un entorno satisfactorio en la organización (Castillo y Prieto, 1990).

Benavides, Merino, Cornelio, Assunção, Agudelo, Amable & Vives (2016) logran medir las condiciones de trabajo, bajo cuatro dimensiones. Dimensión 1: La condición seguridad, se relaciona con la infraestructura y equipamientos que ofrecen las empresas a sus trabajadores. Dimensión 2: La condición salud, se enfoca para evaluar el bienestar psicológico o la salud mental. Tomando en cuenta lesiones por accidentes laborales y malestares. Guasch (2005), describe que las condiciones de salud, están determinadas por las enfermedades que pueden incapacitar al trabajador, en algunos casos hasta producirles la muerte; Dimensión 3: La condición ergonómica, se refiere a forma anatómica de cómo se realizan las actividades en su trabajo. Álvarez (2006), define como las cargas laborales en las que se ve inmerso el trabajador al realizar su labor, estas pueden transformarse en un potencial motivo de daño permanentemente presente en las actividades laborales de diferentes organizaciones; Dimensión 4: La condición psicosocial, se relaciona con la jornada del trabajo principal y el puesto desempeña. Sin embargo, para UGT (2010), describe que las condiciones psicosociales en el trabajo son complejos, debido a que representan una serie de experiencias y percepciones del trabajador.

Según Palma (1999), explica que la satisfacción en el ambiente laboral es una disposición de carácter relativo hacia el lugar de trabajo, sustentado en creencias y valores mediante un experiencia laboral. Asimismo, Rodwen (2002), citado por Pérez (2011) afirma que la satisfacción laboral es un factor esencial, ya que puede guiar la conducta de los empleados e influenciar ya sea positiva o negativamente en el funcionamiento de la entidad. Además, influye en otras variables, como lo afirma Tejedo (2013) es un parámetro que concuerda con el buen desempeño del trabajo, el logro de resultados exitosos, alto rendimiento productivo e influye en el nivel de salud de forma genérica.

La importancia de la satisfacción laboral, es la base esencial para el funcionamiento laboral en las instituciones, debido a que, la satisfacción en el trabajo es vital para todas las áreas de trabajo, no sólo en el sentido de bienestar deseable de los colaboradores públicos y privados sino también en términos de rendimiento productivo y cualidades aptas para el trabajo (Chiang, Salazar, Martín, & Nuñez, 2011). Y con respecto a su tipología, Navarro, Llinares, & Montañana (2010) mencionan que la satisfacción laboral se puede enfocar como: intrínseca y extrínseca. La primera se genera por factores que se relacionan a la labor en sí misma como la diversidad de la tarea, nivel de dificultad, interés, autonomía, posibilidades de aprendizaje, etc. Mientras que la satisfacción laboral extrínseca se genera por aspectos externos al empleado, generalmente relacionados al ambiente en la cual el individuo desarrolla la tarea como la relación con supervisores, jefes, compañeros, salarios, horas de trabajo, salud y seguridad, reconocimiento, entre otros.

Con respecto a sus características, Rivera (2018) describe a la satisfacción laboral en tres grupos: las relacionadas con las características propias de los colaboradores, con el trabajo en sí mismo y con la autovaloración de los colaboradores respecto a facetas de sus labores. Sin embargo, Gamero (2005) agrupa en las siguientes determinantes: Características individuales, comprenden características personales del sujeto como género, edad, valores laborales, nivel educativo, estructura familiar, salud y religión. Características del empleo, relacionadas con las condiciones de trabajo como las horas de trabajo, el salario, sindicatos, inseguridad laboral, los asensos laborales, así como otros aspectos relacionados a las condiciones de la labor o tarea como por ejemplo su contenido, las condiciones físicas o ambientales y el entorno laboral. Variables de la calidad del ajuste laboral, se define como el proceso de equilibrio que se genera entre el trabajador y la empresa hasta lograr un buen emparejamiento, en consecuencia mejores niveles de satisfacción, dentro de estos tenemos a factores como antigüedad, desajuste educativo, calidad de la educación, especialidad de la enseñanza, experiencia con el desempleo y régimen de tenencia de vivienda.

Entonces, La investigación y análisis de esta variable resulta ser un factor clave para lograr óptimos resultados en la administración del capital humano dentro de las instituciones privadas o estatales, es por ello que, Palma (1999), expone una medición fiable de esta variable, agrupándolas en seis dimensiones. Dimensión 1: Condiciones de infraestructura, son los elementos físicos y materiales donde el trabajador se desenvuelve para realizar sus diversas actividades, además que este ambiente le sirve como facilitador para cumplir sus labores. Dimensión 2: Beneficios laborales, se refiere a los niveles del salario e incentivos económicos que ofrece la institución por el trabajo que se realiza, además, del desarrollo profesional que puede lograr el trabajador en la institución. Dimensión 3: Políticas administrativas, se refiere al, a las políticas y lineamientos laborales que posee la institución y que están asociadas simplemente con el colaborador. Dimensión 4: Relaciones sociales, se refiere al clima laboral que existe en la institución, como el desarrollo de lazos laborales entre compañeros y el grado de empatía entre los mismos. Dimensión 5: Desempeño de tareas, se relaciona al cumplimiento de las tareas que realiza cada trabajador, además de la cuantificación de las mismas en la entidad en la que trabaja. Dimensión 6: Relación con la autoridad, es la calificación subjetiva que tiene el trabajador con su empleador, se refiere al trato empleado-jefe al momento de realizar las actividades cotidianas en la institución.

Materiales y métodos

La investigación fue basada en el modelo metodológico propuesto por Benavides, Merino, Cornelio, Assunção, Agudelo, Amable & Vives (2016) para la variable condiciones de trabajo, porque los autores crearon un cuestionario básico sobre las condiciones de trabajo, y por Palma (1999) para la variable satisfacción laboral, porque la autora creó un cuestionario sobre la satisfacción laboral, con la dimensión condiciones de trabajo. Asimismo, la investigación tuvo una orientación cuantitativa, fue de tipo aplicada, de nivel explicativa, debido a que se intentó comprobar la causa-efecto. El diseño de la investigación fue no experimental, ya que el investigador no tuvo un contacto intencional de las variables en estudio, además, fue transversal.

Se trató de una población finita, compuesta por 84 trabajadores de la entidad financiera estatal. Asimismo, se trató de una muestra de tipo censal, es decir, le permitió al investigador recabar la totalidad de las unidades a investigar, y la cual se da comúnmente en poblaciones pequeñas o finitas (Arias, 2006). Como su población es pequeña (censo), no se usó técnicas de muestreo. Además, el criterio de selección fue de manera inclusiva, todos los trabajadores que laboren en áreas administrativas y ejecutivas de la entidad financiera estatal.

Se aplicó la observación y la encuesta, como técnicas para la recolección de datos. Para ello, se empleó un cuestionario aplicado al tamaño de la muestra mencionada anteriormente. El instrumento a usar fue un cuestionario de 35 preguntas con escala de Likert que midieron las dimensiones de condiciones de trabajo y satisfacción laboral, de la entidad financiera estatal. Y como parte de los procedimientos se encuestó a los trabajadores de las Agencias de la entidad financiera estatal de Chiclayo, este instrumento se ejecutó en el mes de abril, bajo la modalidad virtual, respetando las normas impuestas por el gobierno para atenuar el Covid-19, la cual se utilizó el formulario de Google Drive. Para la comunicación con cada trabajador se utilizó aplicaciones informáticas como Gmail y WhatsApp.

En cuanto al procesamiento y el análisis de los datos, se utilizó sistemas como el Excel 2016 y el SPSS 25. El Excel 2016, se usó para la realización de cuadros y tablas estadísticas, además, se utilizó el Alfa de Cronbach, para obtener la confiabilidad del 0,889, y validez del instrumento (se pidió la opinión de expertos para la validación). Posteriormente se utilizó el sistema SPSS 25, que proporcionó el análisis estadístico de los datos, identificando así la influencia de las dimensiones de las condiciones de trabajo con la satisfacción laboral, en base a Rho de Spearman. En la cual se evidencia que exista influencia significativa de las condiciones de

trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores de las agencias de la entidad financiera estatal de Chiclayo.

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala
Condiciones de trabajo	Benavides, Merino, Cornelio, Assunção, Agudelo, Amable & Vives (2016) Son un medio físico y organizativo donde se desarrollan actividades de trabajo, correspondientes a la relación entre empleado y empleador.	condiciones de seguridad	- Riesgo a caídas del mismo nivel y de otro nivel - Daños por el uso de herramientas o máquinas - Capacitaciones sobre accidentes laborales - Plan estratégico sobre contagios por el Covid-19	Encuesta	Cuestionario	Ordinal (likert)
		Condiciones de salud	- Riesgo biológico - Cumplimiento de medidas sanitarias - Seguimiento a trabajadores contagiados - Ambiente ventilado			
		Condiciones Ergonómicas	- Mala postura - Movimientos repentinos			
		Condiciones Psicosociales	- Requerimientos cognitivos - Requerimientos emocionales - Requerimientos cuantitativos			
Satisfacción laboral	Palma (2005) Refiere, que es una disposición de carácter relativo hacia un lugar de trabajo, sustentado en creencias y valores mediante un experiencia laboral.	Condiciones de infraestructura	- Ambiente de trabajo - Comodidades	Encuesta	Cuestionario	Ordinal (likert)
		Beneficios laborales	- Salario - Expectativas laborales			
		Políticas administrativas	- Trato - Horario - Conocimiento de normas y políticas de la institución			
		Relaciones sociales	- Clima laboral - Solidaridad			
		Desarrollo de tareas	- Funciones - Satisfecho en su puesto de trabajo			
		Relación con la Autoridad	- Buen trato con el jefe - Valoran su trabajo			

Resultados y discusión

A) Resultados por género y tiempo de servicio

Tabla 2. *Género de los encuestados*

<i>Sexo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Masculino	34	40.5
Femenino	50	59.5
Total	84	100.0

Se observa que de los 84 encuestados, 50 encuestados son de género femenino siendo un 59.5% del total de la muestra y 34 de género masculino, siendo un 40.5% de los encuestados. Entonces se describe que los trabajadores de la entidad financiera estatal tienen más presencia de personal de género femenino.

Tabla 3. *Tiempo de servicio*

<i>Tiempo de servicio</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1 - 5 años	8	9.5
6 - 10 años	6	7.1
Más de 10 años	70	83.3
Total	84	100.0

Se observa que de los 84 encuestados, 70 empleados laboran en la entidad más de 10 años que equivalen a un 83.3%, asimismo, existen 6 trabajadores que laboran entre 6 a 10 años que representan un 7,1% y 8 trabajadores que laboran entre 1 a 5 años en la entidad que representan un 9.5% del total de encuestados.

B) Resultados del objetivo específico 1

Tabla 4. *Niveles de las dimensiones de trabajo*

Dimensiones de Condiciones de Trabajo		Niveles			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Condiciones de seguridad	fi	15	59	10	84
	%	17.9	70.2	11.9	100.0
Condiciones de salud	fi	16	60	8	84
	%	19.0	71.4	9.5	100.0
Condiciones ergonómicas	fi	22	50	12	84
	%	26.2	59.5	14.3	100.0
Condiciones psicosociales	fi	14	58	12	84
	%	16.7	69.0	14.3	100.0

Tabla 5. Nivel de condiciones de trabajo

<i>Niveles de condiciones de trabajo</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	12	14.3
Medio	66	78.6
Alto	6	7.1
Total	84	100.0

Se identifico que las condiciones de trabajo en la entidad financiera estatal es de nivel medio, donde la condiciones de seguridad y de salud reflejaron un 70.2% y 71.4% respectivamente fundamentando que si bien la entidad posee un plan estratégico para mitigar el contagio del Covid-19, estos no son en su mayoría preventivos; respecto a la dimensión salud la entidad no realiza pruebas moleculares o rápidas a sus trabajadores de forma continua sino que espera que haya una sospecha de contagio para ejecutarla.

C) Resultados del objetivo específico 2

Tabla 6. Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral

Dimensiones de Satisfacción Laboral		Niveles			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Condiciones de infraestructura	Fi	20	56	8	84
	%	23.8	66.7	9.5	100.0
Beneficios Laborales	Fi	10	52	22	84
	%	11.9	61.9	26.2	100.0
Políticas administrativas	Fi	32	42	10	84
	%	38.1	50.0	11.9	100.0
Relaciones Sociales	Fi	9	61	14	84
	%	10.7	72.6	16.7	100.0
Desarrollo de Tareas	Fi	8	61	15	84
	%	9.5	72.6	17.9	100.0
Relación con la autoridad	Fi	9	65	10	84
	%	10.7	77.4	11.9	100.0

Tabla 7. Niveles de satisfacción laboral

<i>Niveles de satisfacción laboral</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	11	13.1
Medio	68	81.0
Alto	5	5.9
Total	84	100.0

Se identificó que la satisfacción laboral en la entidad financiera estatal es de nivel medio esto se puede observar que la dimensión relación con la autoridad refleja un 77%, debido a que los jefes no suelen reconocer las labores que realizan los trabajadores, donde no hay algún tipo de incentivo que los aliente a seguir trabajando en la entidad, respecto a la dimensión políticas administrativas refleja un 50%, debido a que durante la pandemia la entidad cambió algunos lineamientos administrativos en beneficio de los trabajadores.

D) Resultados del objetivo específico 3

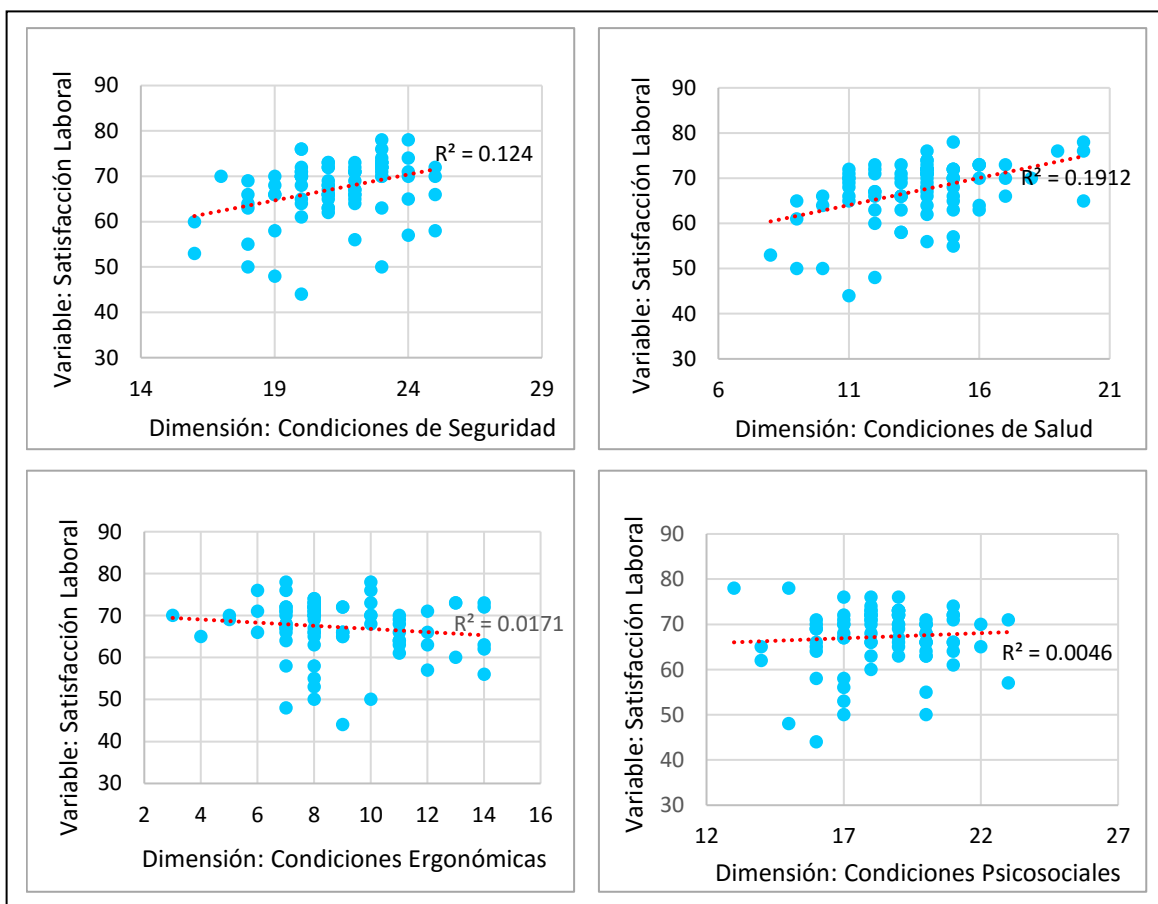


Figura 1. Dispersión de las dimensiones de Condiciones de trabajo y Satisfacción laboral

Se determinó que las condiciones de seguridad y salud si influyen en la satisfacción laboral, donde se observa que las Condiciones de seguridad tienen un R^2 de 0.124, es decir, que las Condiciones de seguridad tienen un grado de influencia del 12.4% en la variable Satisfacción laboral. Así también, las Condiciones de salud tienen un R^2 de 0.1912, es decir, que las Condiciones de salud tienen un grado de influencia del 19.12% en la variable Satisfacción laboral. Sin embargo, las Condiciones ergonómicas y Condiciones psicosociales no influyen en la satisfacción laboral, dado que tienen un R^2 de 0.0171 y R^2 de 0.0046, respectivamente. Dando a conocer que ambas dimensiones no reflejan un grado de influencia en la variable Satisfacción laboral.

E) Resultados del objetivo general

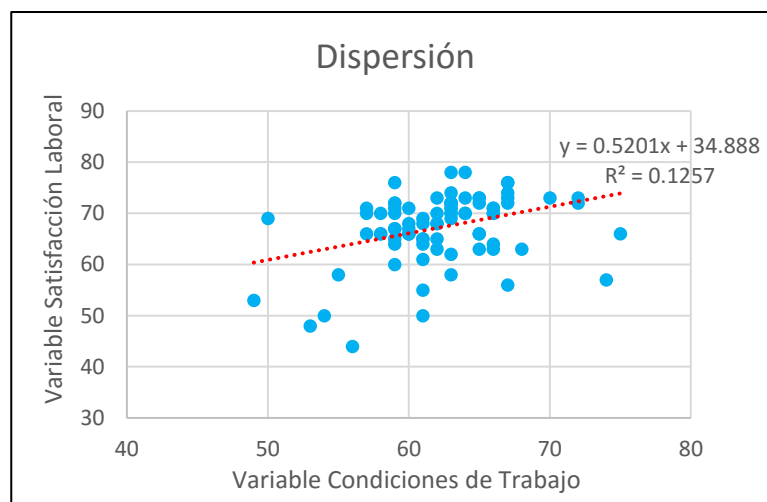


Figura 2. Cuadro de dispersión de las variables

Se determinó que existe influencia significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral, donde se observa que, el R^2 es del 0.1257, es decir, que la variable Condiciones de trabajo tiene un grado de influencia del 12.57% en la variable Satisfacción laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Las condiciones de trabajo ante el Covid 19 influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa estatal, 2021.

En cuanto a la discusión de resultados la presente investigación considero lo siguiente:

Se identificó que el nivel de las condiciones de trabajo es medio fundamentando que si bien la entidad posee un plan estratégico para mitigar el contagio del Covid-19, estos no son en su mayoría preventivos; respecto a la dimensión salud la entidad no realiza pruebas moleculares o rápidas a sus trabajadores de forma continua sino que espera que haya una sospecha de contagio para ejecutarla, datos que al ser comparados por Akamine (2017), afirma que, los colaboradores administrativo del centro de salud María Auxiliadora considero que las condiciones de trabajo son de nivel regular, además Ayca (2018) evidencia que, los internistas del establecimiento de Salud Las Begonias ubicado en Tacna, manifiestan que laboran en condiciones de trabajo regulares, donde se describe que los indicadores más relevantes de cada dimensión son: servicios que ofrecen seguridad, motivación laboral, y empatía entre compañeros de trabajo. Con estos resultados se afirma

que, si la entidad bancaria posee buenas condiciones laborales, sus trabajadores podrán realizar sus actividades de manera eficiente. Benavides et al. (2016) afirman que, las condiciones de trabajo son un medio físico y organizativo donde se desarrollan actividades de trabajo, correspondientes a la relación entre empleado y empleador. Asimismo, la Organización Internacional del trabajo (2014) define a las condiciones laborales desde una perspectiva integradora, relacionando los aspectos sociales y personales de los colaboradores con los aspectos de la vida laboral.

Asimismo, se identificó que el nivel de satisfacción laboral es medio, dado que los jefes no suelen reconocer las labores que realizan los trabajadores, donde no hay algún tipo de incentivo que los aliente a seguir trabajando en la entidad, además que durante la pandemia la entidad cambió algunos lineamientos administrativos que han perjudicado los beneficios que poseían los trabajadores, aumentando el número de reclamos del sindicato, asimismo, el ambiente en el que realizaban sus labores se ha visto distorsionado debido a los estándares implementados por la pandemia, dificultando la realización de sus labores diarias, al ser comparados con lo expuesto por Kafui et. al (2017) en el que se describe que, al ambiente es el factor más decisivo para su satisfacción laboral, seguido de las relaciones sociales entre los trabajadores como el segundo factor que incide en su satisfacción. Asimismo, Sánchez & García (2017), evidencian que, a través de la comparativa entre los colaboradores de dos empresas, en la entidad A, el nivel del salario es el factor que más satisfacción ofrece a sus empleados, mientras que para la entidad B el indicador más relevante es el trato laboral. Con este resultado se asegura que la satisfacción de los trabajadores se puede lograr a partir del trato el cual le ofrece su empleador. Palma (1999) afirma que, la satisfacción laboral es una disposición de carácter relativo hacia un lugar de trabajo, sustentado en creencias y valores mediante un experiencia laboral. Además, influye en otras variables, como lo afirma Tejedo (2013) es un parámetro correspondiente al buen desempeño del trabajo, el logro de resultados exitosos, alto rendimiento productivo e influye en el nivel de salud de forma genérica.

Además, se determinó que las dimensiones Condiciones de seguridad y Condiciones de salud tienen influencia en la Satisfacción laboral, sin embargo, las dimensiones Condiciones ergonómicas y Condiciones psicosociales no influyen en la Satisfacción laboral, es decir, los empleados de la entidad financiera estatal, dado que la entidad debería priorizar el bienestar y la seguridad de sus empleados para fomentar la satisfacción, datos que, al ser comprobados con Somasekharan & Manjo (2019), a través de la prueba de rango de Friedman aplicado a los trabajadores de cinco entidades bancarias, se determinó

que la mayoría de los empleados manifiestan que los protocolos de seguridad, iluminación y ventilación de la entidad, así como la distribución de los ambientes y oficinas son los indicadores que más importan en la realización a la satisfacción laboral. Con este resultado se puede asegurar que las condiciones de seguridad y salud son las más influyentes en la satisfacción laboral. La Organización Internacional del trabajo (2014) las clasifica en condiciones físicas, que son aquellas en las que se desarrolla la labor o tarea (iluminación, confort, tipo de maquinaria, vestimenta); y las condiciones medioambientales, manifestadas por la contaminación y las condiciones organizativas, ligadas al manejo de la empresa como la duración de la jornada laboral, períodos de vacaciones, aspectos remunerativos entre otros.

Por último, se determinó que las Condiciones de trabajo influyen significativamente en la Satisfacción laboral, debido a que los empleados tienen a darle una gran importancia a las condiciones de trabajo porque estos les brindan protección y seguridad en sus labores, datos que al ser corroborados según Solís, Tantalean, Burgos & Chambi (2017), indican que existe una asociación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, siendo la insatisfacción con la jornada laboral, y la posición o implicación del profesional en la toma de decisiones o gestión de su servicio o área de atención las más relevantes. A lo que los autores concluyeron que, hay una existencia significativa de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral, lo que conlleva finalmente a un agotamiento profesional en los establecimientos de salud estudiados. Con este resultado se alega que las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral. Trujillo & Vargas (2017), describen que la satisfacción laboral, también depende de unidades que constituyen las condiciones de trabajo. Las cuales se entienden como el estado ambiental del trabajo, relacionado con la salud y la seguridad. Además, Navarro, Llinares, & Montañana (2010) mencionan que la satisfacción laboral se puede enfocar de manera extrínseca, porque se genera por aspectos externos al empleado, generalmente relacionados al contexto y ambiente en el que el individuo desarrolla la tarea como la relación con supervisores, jefes, compañeros, salarios, horas de trabajo, salud y seguridad, reconocimiento, entre otros.

Conclusiones

El nivel de las condiciones de trabajo en la entidad estatal financiera, según los trabajadores encuestados, es medio. Debido a que, la entidad si bien posee un programa de capacitaciones para accidentes y contagios de ovid-19, estas son en su mayoría insuficientes ya que no son preventivos. Por otro lado, se evidencia la ausencia de

implementos de salud que los protejan de contagios de la Covid-19, además que, debido a los contagios del personal la carga laboral suele aumentar para los no contagiados sin otorgarles ningún tipo de incentivos repercutiendo en sus otras actividades no laborales.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral en la entidad estatal financiera, según los trabajadores encuestados, es medio. Puesto que, la infraestructura se ha visto distorsionada entorpeciendo sus labores, así también, no ha habido beneficios monetarios que les ayude a cubrir los gastos adicionales en el que incurren para la compra de protección frente a la Covid-19, además, los jefes inmediatos no suelen reconocer la labor que realizan los trabajadores y que sus reclamos no son atendidos a tiempo.

Asimismo, según los datos obtenidos, reflejan que, si existen influencia entre las Condiciones de seguridad, Condiciones de salud y la dimensión de satisfacción, ya que creen que, la seguridad de la infraestructura, entrega de implementos de seguridad, así como la ejecución de planes y capacitaciones frente al Covid-19 es lo que ahora más necesitan para desempeñar adecuadamente sus labores diarias.

Finalmente, las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral, dado que, las empresas siempre deberán priorizar el bienestar y la seguridad de sus empleados para a si ellos poder cumplir con sus objetivos de manera eficiente. Siendo las condiciones de seguridad y condiciones de salud las dimensiones que más destacan frente a las condiciones ergonómicas y psicosociales en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera estatal.

Recomendaciones

Los directivos de la entidad financiera deben diseñar planes y estrategias que conlleven medidas preventivas para detectar a tiempo a los trabajadores contagiados, además, debe existir una planificación laboral que logre la suplencia de aquellos trabajadores que no puedan laborar en la entidad por motivos de salud, asimismo, generar más canales alternativos de atención, con la finalidad de disminuir la carga laboral que tienen los trabajadores no contagiados. Además de aumentar el presupuesto para la adquisición de materiales de bioseguridad.

También, los directivos generales de la entidad financiera deben capacitar a los jefes de las agencias provinciales y distritales, con la finalidad de crear un mejor clima laboral, en donde el jefe sea comprensivo y profese la empatía y unión entre los trabajadores de cada agencia. Así como, crear un plan de incentivos monetarios para reconocer los logros de los trabajadores.

De igual manera, los directivos de la entidad financiera estatal deben priorizar entre sus planes, programas o estrategias la mejora continua de las condiciones de salud y seguridad en la entidad, por lo que, se debe añadir un presupuesto que mejore las falencias que tiene la entidad en estos indicadores que actualmente inciden de manera directa y negativa en la satisfacción de los trabajadores.

Por último, la entidad financiera estatal, dentro de su misión y visión debe prevalecer la mejora continua de las condiciones de trabajo de sus colaboradores ya que, son los que en gran medida ofrecen el servicio financiero que brinda la entidad y son los más afectados actualmente, ya que, son propensos a contagiarse y contagiar a sus compañeros de Covid-19. De esta manera la entidad financiera estatal podrá identificar a tiempo lo que necesitan sus colaboradores y en base a ello diseñar estrategias para mejorar la satisfacción de sus trabajadores.

Referencias

- Adecco. (3 de mayo de 2019). *Adecco*. Obtenido de Empresas: <https://blog.adecco.com.mx/satisfaccion-laboral-impacto-en-productividad/>
- Agbozo, G. K., Owusu, I. S., Hoedoafia, M. A., & Atakorah, Y. B. (2017). The effect of work environment on job satisfaction: Evidence from the banking sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*, 5(1), 12-18.
- Akamine Perea, M. A. (2017). Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora, 2017.
- Álvarez (2006). La ergonomía en el trabajo. Documentos divulgativos D.D. 19, Instituto Nacional de Salud en el Trabajo (INSHT), Madrid.
- Ayca Ale, R. G. (2018). Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias-Tacna 2018”.
- Benavides, F. G., Merino-Salazar, P., Cornelio, C., Assunção, A. A., Agudelo-Suárez, A. A., Amable, M., ... & Vives, A. (2016). Cuestionario básico y criterios metodológicos para las Encuestas sobre Condiciones de Trabajo, Empleo y Salud en América Latina y el Caribe. *Cadernos de Saúde Pública*, 32, e00210715.
- Bravo, M., Peiró, J., & Rodríguez, I. (1996). *Satisfacción laboral. Tratado de psicología del trabajo*, . *La actividad laboral en su contexto*. J. Peiró y F. Prieto, eds. Madrid: Síntesis.
- Carmona, R. (01 de Mayo de 2020). *La Vanguardia*. Obtenido de <https://www.lavanguardia.com/vivo/lifestyle/20200501/48847103907/dia-trabajadores-profesiones-demanda-despues-pandemia.html>

- Castillo, J. y Prieto, C. (1990): *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, Madrid: CIS
- , J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía- Brasil)*. Tesis Doctoral de la Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 39-60. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39525785003.pdf>
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M., & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 5-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hil.
- Empleo, M. d. (Marzo 2018). *Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017 - 2021*. Lima: HECHO EL DEPÓSITO LEGAL EN LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ N° 2018-.
- Fernandez, T. (30 de Enero de 2020). Los motores de la satisfacción laboral. *Expansión*. Obtenido de <https://www.expansion.com/expansion-empleo/empleo/2020/01/30/5e330833468aeb24628b45d4.html>
- G, G. S. (23 de 5 de 2018). *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-las-condiciones-trabajo-66580.aspx>
- Gamero, C. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid: Consejo Económico y Social. CES. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/40944715_Analisis_microeconomico_de_la_satisfaccion_laboral
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Management*.
- Gonzales, O. d. (02 de Abril de 2020). *La Ley* . Obtenido de La Ley El Ángulo Legal De La Noticia: <https://laley.pe/art/9490/el-coronavirus-y-su-impacto-en-la-actividad-laboral>
- Guasch, J. (2005). Higiene industrial básica, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid, Vol. (17), 121-132

- Half, R. (20 de Marzo de 2017). Por qué se debería discutir sobre la satisfacción laboral con los empleados. *Robert Half*. Obtenido de <https://www.roberthalf.cl/blog/desarrollo-de-carrera/por-que-se-deberia-discutir-sobre-la-satisfaccion-laboral-con-los>
- Hernán A. Villavicencio-Peralta, H. A.-P.-M. (15 de Setiembre de 2017). *Polo del conocimiento*. Obtenido de <file:///E:/7mo%20ciclo/Investigaci%C3%B3n%20de%20la%20administraci%C3%B3n/tarea/Fuentes/327-678-2-PB.pdf>
- Locke, E. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. En Dunnette M., editor. *Handbook of industrial and organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Londoño, M. E. (1 de Mayo de 2020). *rhsaludable*. Obtenido de <https://rhsaludable.com/expertos-en-psicologia-laboral-analizan-las-claves-sobre-el-futuro-de-las-organizaciones-tras-el-impacto-del-Covid-19/>
- Martínez, A. D. (17 de Marzo de 2020). *Otra Mirada*. Obtenido de <http://www.otramirada.pe/trabajo-y-derechos-laborales-en-tiempos-de-coronavirus>
- Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Thomson Learning.
- Navarro, E., Llinares, C., & Montañana, A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana. *Revista de la Construcción*, 4-16. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rconst/v9n1/art02.pdf>
- Organización Internacional del trabajo. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente*. Buenos Aires: OIT. Obtenido de <https://scc.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/aecc1e004618d2a18f7affca390e0080/Condiciones-Trabajo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=aecc1e004618d2a18f7affca390e0080>
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pérez, P. (2011). *Satisfacción laboral. Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación: Hacia un modelo integrador (Tesis de Maestría en Psicología Organizacional y Gerencial)*. Universidad Abierta Interamericana. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Prado, J. d. (20 de Enero de 2016). *IMF*. Obtenido de Business School: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/condiciones-de-trabajo-cualquier-tiempo-pasado-fue-peor/>
- Pujol-Cols, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

- Rivera, Y. (2018). *Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano. Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Economía.* Universidad de Pacífico. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbin, S. (2004). *Comportamiento organizacional. 10a. ed.* México: Pearson.
- Rodríguez, B. (2016). *Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en Educación y Sanidad. Tesis Doctoral.* Universidad Miguel Hernández de Elche. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=62252>
- Samanez, M., Stephani, H., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.
- Sánchez, M., & García, M. (2 de Junio de 2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio.* Obtenido de Scientia et Technica: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Solís-Cóndor, R., Tantalean-del Águila, M., Burgos-Aliaga, R., & Chambi-Torres, J. (2017, July). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. In *Anales de la Facultad de Medicina (Vol. 78, No. 3, pp. 270-276)*. UNMSM. Facultad de Medicina.
- Somasekharan, T. M., & Manoj, P. K. (2019) Working Conditions and Job Satisfaction: A Study With Special Reference To Private Sector Banks In Kerala.
- Shaun, S. (1998). *Satisfacción Laboral.* México: Trillas.
- Tejedo, E. (2013). Satisfacción laboral y su relación con variables sociodemográficas y laborales y con parámetros de riesgo cardiovascular en trabajadores de Baleares. *Servicio de Prevención de Mutua Balea*, 29-34.
- Toyama, J. (2003). Modificación de condiciones de trabajo: entre el poder de dirección y el deber de obediencia. *Derecho & Sociedad*, 172-189. Obtenido de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17368>
- Trujillo, M. G. S., & Vargas, M. D. L. E. G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166.
- Unión General De Trabajadores. UGT (2010), Guía sobre factores y riesgos psicosociales. Disponible en: <http://www.ugt.es/index1.html>

- Uribe, D. (20 de Octubre de 2016). *El impacto de las condiciones del trabajo en la Satisfacción Laboral*. Obtenido de Revista Interamericana de Psicología Ocupacional: <http://209.97.135.77/index.php/RPO/index>
- Vaquero, M., Álvarez, E., & Romero, M. (13 de Marzo de 2017). *Influencia de las condiciones de trabajo sobre la incapacidad temporal por contingencias comunes*. Obtenido de ScienceDirect: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2017.03.011>
- Zamora, R. (2015). La satisfacción laboral de los servidores públicos en Tungurahua. *Observatorio Económico y Social de Tungurahua (OBEST)*, 15-16. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301748188_LA_SATISFACCION_LABORAL_DE_LOS_SERVIDORES_PUBLICOS_EN_TUNGURAHUA

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivo principal	Variables/Dimensiones	Indicadores	
<p>¿De qué manera las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en una entidad financiera estatal Chiclayo 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar las condiciones de trabajo y su influencia entre la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera estatal.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de las condiciones de trabajo de una entidad financiera estatal. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera estatal. Determinar la influencia de las condiciones de seguridad, salud, ergonómicas y psicosociales en la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera estatal.</p>	<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Condiciones de seguridad</p> <p>Condiciones de salud</p> <p>Condiciones ergonómicas</p> <p>Condiciones psicosociales</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Condiciones de infraestructura</p> <p>Beneficios laborales</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo de tareas</p> <p>Relación con la autoridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo a caídas del mismo nivel y de otro nivel - Daños por el uso de herramientas y máquinas - Capacitaciones sobre accidentes laborales - Plan estratégico sobre contagios por Covid-19 - Riesgo biológico - Cumplimiento de medidas sanitarias - Seguimiento a trabajadores contagiados - Ambiente ventilado - Mala postura - Movimientos repentinos - Requerimientos cognitivos - Requerimientos emocionales - Requerimientos cuantitativos - Ambiente de trabajo - Comodidades - Salario - Expectativas laborales - Trato - Horario - Clima laboral - Solidaridad - Funciones - Satisfecho en su puesto de trabajo - Buen trato con el jefe - Valoran su trabajo 	
Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos	Procedimiento	Técnicas estadísticas	Procesamiento
<p>Población: 82 trabajadores entre administrativos y ejecutivos. Muestra: Censal</p>	<p>Empleo de dos cuestionarios</p>	<p>Se hará en forma virtual haciéndole la invitación por cualquier medio virtual.</p>	<p>Estadísticas descriptivas Rho de Spearman. Regresión lineal múltiple</p>	<p>El procesamiento de la información se realizará en algunos programas elementales como Excel 2016 y programas especializados como SPSS 25. Se realizarán algunas pruebas de calidad como la confiabilidad o consistencia interna y validez de concepto.</p>

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

DATOS INFORMATIVOS:

Sexo: (mm) Masculino (mm) Femenino
 Situación laboral: (mm) Nombrado (mm) Contratado
 Tiempo de servicio (mm) 1 – 5 años (mm) 6 -10 años (mm) más de 11 años

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DEACUERDO

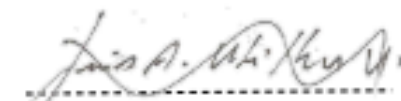
N°	SATISFACCIÓN LABORAL					ESCALA				
	ENUNCIADOS									
Condiciones de infraestructura						1	2	3	4	5
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.									
2.	El ambiente en el cual me desarrollo es apropiado para desempeñar mis funciones.									
3.	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.									
Beneficios laborales										
4.	El salario que percibo expectativas económicas me permite cubrir mis necesidades									
5.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo profesional									
Políticas administrativas										
6.	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.									
7.	Estoy de acuerdo con el horario de trabajo									
Relaciones sociales										
8.	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.									
9.	Estoy de acuerdo con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores									
Desarrollo de tareas										
10.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí									
11.	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.									
12.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad.									
13.	Usted está de acuerdo con la implementación de la modalidad del trabajo remoto para el cumplimiento de sus metas									
Relación con la autoridad										
14.	El jefe inmediato generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho.									
15.	Los jefes de servicio solucionan los problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.									
16.	Los jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.									

Anexo 3: Validaciones**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, **Mgtr. Luis Alberto Ubillús Ubillús**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **“CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCION LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN UNA ENTIDAD FINANCIERA ESTATAL CHICLAYO 2021”**; reúne en parte los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación. No obstante se otorga sugerencias y recomendaciones adicionales.

Atentamente,

Chiclayo, 22 de abril del 2021.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mgtr. Luis Alberto Ubillús Ubillús.

Cargo Actual: Docente en la Escuela Profesional de Administración de Empresas en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **ROLANDO EDUARDO MALCA CORREA**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de empresas**, titulado **"CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCION LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN UNA ENTIDAD FINANCIERA ESTATAL CHICLAYO 2021"**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 26 de abril del 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop and a horizontal stroke extending to the right.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Malca Correa Rolando Eduardo

Cargo Actual: Docente de Posgrado y Pregrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Guillermo Cabanillas Holguín, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de empresas**, titulado **"CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCION LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 EN UNA ENTIDAD FINANCIERA ESTATAL CHICLAYO 2021"**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 26 de abril 2021.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Guillermo Cabanillas Holguín

Cargo Actual: Docente

*Anexo 4: Tablas*Tabla 8. *Correlación de las dimensiones de condiciones de trabajo y satisfacción laboral*

Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Dimensiones		
	Condiciones de Seguridad	Condiciones de Salud	Condiciones Ergonómicas	Condiciones Psicosociales
Coeficiente de correlación	,246	,326	-0.204	0.000
Sig. (bilateral)	0.024	0.002	0.063	0.999
N	84	84	84	84

Tabla 9. *Correlación de condiciones de trabajo y satisfacción laboral*

V. Dependiente	V. Independiente	Condiciones de Trabajo
	Satisfacción Laboral	Coef. de correlación
Sig. (bilateral)		0.036
N		84