



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Nuevas condiciones laborales post pandemia y sus repercusiones
en la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco
– 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

García Palacios, Rodrigo Augusto (orcid.org/0000-0001-5361-133X)

ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

CO-ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (orcid.org/0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ
2023

Dedicatoria

Dedicado a las cuatro personas más importantes en mi vida, mi hijo Julián Rodrigo quien es el motor que me impulsa a seguir adelante, mi esposa Cristel por su amor y apoyo incondicional.

Dedicado a mi madre Rossana por todo su amor y ejemplo, y para mi ángel en cielo mi abuelita Angélica. Los amo con todo mi corazón.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por su infinito amor y bendiciones, porque todo lo puedo en Él que me fortalece (Filipenses 4:13).

Agradezco a mi familia en especial a mi esposa Cristel y mi hijo Julián Rodrigo, que durante este proceso siempre me brindaron su amor y apoyo porque son mi soporte para seguir adelante, agradezco a la mujer que me dio la vida mi madre Rossana porque gracias a su esfuerzo y ejemplo me he formado para bien, y el agradecimiento muy especial para el ángel que gane este año mi abuelita Angélica, sé que te sientes orgullosa de mi.

Agradezco a la Universidad César Vallejo, y a sus docentes de la Maestría en Administración de Negocios (MBA), por la formación profesional ofrecida.

Agradezco a mi asesor Dr. Mauro Amaru Granados Maguiño, por sus conocimientos y experiencia que supo compartir pacientemente con mi persona.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimiento	20
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de las preguntas por dimensiones - condiciones de trabajo	19
Tabla 2 Rangos de evaluación de las condiciones de trabajo	19
Tabla 3 Distribución de las preguntas por dimensiones – Satisfacción laboral	20
Tabla 4 Rangos de evaluación – Satisfacción laboral	20
Tabla 5 Descriptivos de la variable condiciones laborales	22
Tabla 6 Descriptivos de la variable satisfacción laboral	23
Tabla 7 Correlación entre la seguridad y la satisfacción laboral.....	25
Tabla 8 Correlación entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral	26
Tabla 9 Correlación entre la organización del trabajo y la satisfacción laboral	27
Tabla 10 Correlación entre la carga medioambiental y la satisfacción laboral	29
Tabla 11 Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral	30

Resumen

Como consecuencia de que las condiciones laborales han cambiado rotundamente, se propuso como objetivo de investigación, determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022. En el plano metodológico, se trató de una investigación, cuyo método fue hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Participaron 45 colaboradores de esta entidad financiera, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento para recolectar datos (debidamente validado y con confiabilidad aceptable). Los resultados de la investigación concluyeron que las condiciones de seguridad ($r=0,442^{**}$); carga de trabajo ($r=0,435^{**}$), organización del trabajo ($r=0,481^{**}$) y carga medio ambiental ($r=0,442^{**}$) se encuentran relacionadas con la satisfacción laboral y en todos los casos el valor de la significancia fue menor a 0.05 (Se aceptaron todas las hipótesis específicas). En cuanto al objetivo general se concluyó la existencia de una relación lineal moderada ($r=0,576^{**}$) y una significancia menor a 0.05 ($\text{sig}<0.05$) por lo tanto, existe relación significativa entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Palabras clave: Condiciones laborales, satisfacción laboral, carga de trabajo.

Abstract

As a consequence of the fact that working conditions have changed resoundingly, it was proposed as a research objective to determine the level of relationship between the new post-pandemic working conditions and the satisfaction of the employees of a Financial Company, Cusco - 2022. At the methodological level, it was dealt with an investigation, whose method was hypothetical deductive, with a quantitative approach, of a non-experimental design, of a descriptive correlational type. 45 collaborators of this financial entity participated, to whom a questionnaire was applied as an instrument to collect data (duly validated and with acceptable reliability). The results of the investigation concluded that the security conditions ($r=0.442^{**}$); workload ($r=0.435^{**}$), work organization ($r=0.481^{**}$) and environmental load ($r=0.442^{**}$) are related to job satisfaction and in all cases the significance value was less than 0.05 (All specific hypotheses were accepted). Regarding the general objective, the existence of a moderate linear relationship ($r=0.576^{**}$) and a significance of less than 0.05 ($\text{sig}<0.05$) was concluded, therefore, there is a relationship between the new post-pandemic working conditions and employee satisfaction. collaborators of a Financial Company, Cusco – 2022.

Keywords: Working conditions, job satisfaction, workload.

I. INTRODUCCIÓN

Las buenas condiciones laborales hacen que los trabajadores se sientan valorados por la empresa y, lo más importante, les ayudan a formar lazos afectivos que evitan que las personas con talento se vayan. Obviamente, las organizaciones formales se esfuerzan constantemente por mantener condiciones laborales idóneas (Lucas y Ureta, 2019), ya que con la incorporación de nuevas modalidades de trabajo ya sea presencial, semipresencial o remoto, la situación del trabajo fue distinta y los requerimientos del personal fueron mucho más exigentes (Louffat, 2021).

En el ámbito internacional, para el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud - España (2022) las condiciones laborales son entendidas como cualquier elemento del trabajo que puede tener un impacto perjudicial en la salud de los trabajadores. Paz et al. (2022) sostuvieron que en España más del 300,000 mYPES cerraron sus operaciones, ya que no tuvieron la capacidad de reinventarse comercialmente y lo más grave es que no contaron con la capacidad económica para otorgar a su talento humano condiciones de trabajo seguras que eviten o frenen la ola de contagios. Dicho de otra manera, la mano de obra se vio expuesta a situaciones donde fracasó la organización del trabajo, fallaron los canales de comunicación, la jornada de trabajo fue más prolongada, la remuneración cayó abruptamente, entre una serie de peculiaridades que afectaron notablemente los niveles de satisfacción del personal y que en muchos casos se vieron obligados a renunciar (antes de ser despedidos).

Es importante recurrir al origen de la historia para entender la relevancia de las condiciones de trabajo desde la perspectiva de las organizaciones y que tienen un impacto significativo en la satisfacción de la mano de obra, en la cual Flórez (1993) citado por Pérez (2021) investigaron que desde el comienzo de la humanidad, los seres humanos han necesitado hacer una serie de actividades para mantenerse con vida o dicho de otra manera para "Subsistir". Esto dio origen al "trabajo", y con él, las personas quedaron expuestas a una serie de riesgos para su seguridad y salud (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020). Con ello, inicialmente el encargado de generar condiciones de trabajo aceptables era el mismo ser humano, y con el paso de los años, y sobre todo con

el advenimiento de la revolución industrial esto cambió rotundamente, ya que las organizaciones comprendieron que tenían la obligación de brindar el soporte organizacional, temporal, ergonómico y social, a cada uno de sus colaboradores (Pérez, 2021).

En el ámbito nacional e incluso local, según cifras oficiales del Instituto Peruano de Economía (2021) debido a la pandemia, el país ha recibido un duro golpe comercial. La fuerza laboral se redujo en un 39,6% durante el año 2020 y 43% en el 2021; adicionalmente, se perdieron 10 millones de puestos de trabajo durante el año 2020 y cerca de 12,5 millones durante el 2021. Finalmente las expectativas de crecimiento bajaron de cifras optimistas de entre 2 y 3 por ciento a niveles contractivos cercanos al 14 por ciento.

Estas estadísticas de desempleo y caída de la economía nacional fueron aumentando como consecuencia que las organizaciones no contaban con los recursos necesarios para brindar condiciones de trabajo que permitan albergar a sus colaboradores. Con el confinamiento producto de la Covid – 19, la mano de obra se desplazó al hogar, abriendo paso al home office en la cual, las empresas deben brindar el soporte técnico, tecnológico, espacial, ergonómico así como implementar sistemas electrónicos o virtuales para ejecutar trabajo colaborativo que permita cambiar la organización del trabajo, los sistemas de seguridad, la carga de trabajo, entre otros aspectos. Frente a esta nueva situación de trabajo, han sido millones de empresas las que han tenido que despedir a su trabajadores para seguir subsistiendo en este mercado, que al año 2022 se viene reactivando poco a poco.

En el ámbito local, las entidades crediticias, y en especial la Financiera Sub Cafae – Cusco que atiende exclusivamente créditos para el sector educación, no ha sido ajena a esta nueva realidad económica, social, comercial y sobre todo laboral. El personal adscrito a esta institución tiene que enfrentarse diariamente a situaciones de seguridad cambiantes (medidas sanitarias - OIT), a nuevos procesos de reorganización del trabajo, a extenuantes faenas de trabajo como consecuencia de la sobrecarga administrativa, y una serie de nuevos procesos que aún resultan difíciles de tratar, que obviamente repercuten en la satisfacción del personal.

Se planteó como problema de estudio: ¿Cuál es el nivel de relación entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de relación entre las nuevas condiciones de seguridad post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022?; ¿Cuál es el nivel de relación entre las nuevas condiciones de organización del trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022?; ¿Cuál es el nivel de relación entre las nuevas condiciones de carga de trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022?; ¿Cuál es el nivel de relación entre las nuevas condiciones de carga medio ambiental post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022?.

Este estudio por llevarse a cabo en una Financiera de la Ciudad del Cusco es conveniente porque permitirá conocer cómo se vienen reinventando las organizaciones del sector financiero y no financiero para brindar condiciones de trabajo dignas, que busquen salvaguardar la integridad de sus colaboradores para mantenerlos y retenerlos satisfechos. Asimismo el estudio servirá para que los directivos de esta organización incorporen nuevas políticas o lineamientos que tengan en cuenta las nuevas condiciones laborales ocasionadas por la pandemia y que vienen impactando en las poblaciones de trabajadores. En cuanto a las implicancias prácticas, los beneficiarios directos con el desarrollo de este estudio, serán los trabajadores de esta organización, ya que se podrá conocer a fondo su grado de conformidad con las nuevas medidas de trabajo relacionadas con las condiciones laborales. Metodológicamente el estudio se justifica porque se ajustarán (rectificarán) las escalas de medición para tiempos de pandemia y de esta manera servirá de evidencia para futuras investigaciones que busquen estudiar estas variables.

Con la finalidad de hacer frente a esta problemática se plantea como objetivo general: Determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022. Y como objetivos específicos: Determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones de seguridad, organización del trabajo, carga de trabajo y

carga medio ambiental post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

La hipótesis general propuesta señala: Existe relación significativa entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las nuevas condiciones de seguridad, organización del trabajo, carga de trabajo y carga medio ambiental post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de brindar soporte científico a las variables estudiadas, se realizó una amplia búsqueda de evidencia empírica, basada en artículos científicos posteados en revistas con factor de impacto (Web Of Science, Scopus). Esta búsqueda se ejecutó desde 2 perspectivas, omitiendo el ámbito local, ya que no se reportaron estudios de este tipo en pandemia:

En el ámbito internacional, Garzón y Pineda, (2022) a partir de las ideas de calidad del trabajo buscaron analizar las condiciones laborales de los docentes de primaria y secundaria en colegios privados de Bogotá y así conocer su grado de conformidad en su centro laboral. El método de investigación fue mixto, y se pidió a los docentes que completaran una encuesta en línea y se utilizaron entrevistas semiestructuradas para recopilar datos. Los resultados se desglosaron en diez categorías: ingresos, estabilidad laboral, empleo único, afiliación sindical o gremial, jornada laboral, número de estudiantes, nivel de satisfacción, condiciones materiales de trabajo, condiciones sociales de trabajo y condiciones de salud. tanto el cuerpo como la mente. Finalmente los resultados indican que al menos la mitad del trabajo que hacen los profesores de escuelas no cumple con las condiciones de trabajo idóneas.

Mientras tanto Montañez et al. (2022) buscaron caracterizar las variables sociodemográficas y el estado de las condiciones de trabajo del sector sanitario (Médico) en México. Los hallazgos estadísticos corresponden al análisis e inclusión de información proveniente del censo ocupacional y laboral que corresponden a los periodos 2019 - 2020 en el mencionado país. Las variables asociadas a las condiciones laborales, que presentaron cierto nivel de precariedad fueron el salario, horario de trabajo, el contrato de trabajo seguridad laboral beneficios sociales. En el ámbito de la salud, más del 13% de los médicos que participaron en este estudio, consideran la existencia de niveles medios y altos de condiciones de trabajo. En el sector privado, que también hace alusión al ámbito médico el 38, 5% también considera la existencia de precariedad en cuanto a las condiciones de trabajo con niveles medios y altos de insatisfacción. Una estadística importante, obtenida durante el desarrollo de este estudio, pone en evidencia que las mujeres constituyen un sector vulnerable, sobre todo en el

sector privado, considerando que sus niveles de insatisfacción en cuanto a las condiciones de trabajo son más bajas que el sexo puesto. Bajo la concepción del sexo femenino el nivel de precariedad es moderado severo (75,2%). Globalmente se pudo concluir que existe una elevada precariedad en cuanto a las condiciones de trabajo para el sector salud en el país mexicano (ámbito publico); mientras que en el sector privado también existen índices de precariedad que ponen en riesgo la prestación de servicios médicos de calidad.

Así mismo en Brasil, Dias et al. (2022) sostuvieron que los trabajadores de la salud son vulnerables al COVID-19, por ende se puede afectar su salud mental. El objetivo de este estudio fue averiguar cómo las condiciones de trabajo afectan la salud mental de los profesionales de la salud. Metodológicamente se realizó un estudio descriptivo, cualitativo, etnográfico con 10 profesionales de la salud en un hospital de un municipio del norte de Minas Gerais, Brasil. Los datos provinieron de una entrevista semiestructurada que tuvo lugar entre febrero y marzo de 2021 y se analizaron mediante Análisis Temático. Los resultados mostraron falta de condiciones idóneas y falta de profesionales, acompañados de demasiado trabajo para los profesionales, así como falta de apoyo emocional. Dijeron que el estrés emocional de sus trabajos los hacía sentir ansiosos, deprimidos y con cambios en el sueño y el estado de ánimo. También dijeron que necesitaban tomar medicamentos para sentirse mejor.

Otro importante estudio llevado a cabo por Durazo et al. (2022) en cuyo paper plantearon como objetivo clasificar y contrastar las condiciones de trabajo de las mujeres y los hombres jefes de hogar utilizando una tipología que tuvo en cuenta la educación, la edad, el tipo de ocupación y el estado civil. Utilizando los microdatos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo del primer trimestre de 2019, se utilizó la metodología de análisis cualitativo comparativo para generar tablas de verdad. Como resultado, se detectó una precariedad generalizada en los jefes de familia, que se explicaba por los bajos niveles de escolaridad. Asimismo, se identificaron tres tipos de mujeres jefas de familia: i) autoempleadas con baja remuneración y sin acceso a beneficios; ii) ocupaciones subordinadas con brechas de género negativas; y iii) trabajos subordinados con bajos grados de precariedad.

Betancur et al. (2021) llevaron a cabo una investigación, cuyo objetivo fue describir las condiciones de trabajo y cuán contentos estaban con sus trabajos los egresados del programa de ortodoncia de la Universidad Cooperativa de Colombia. Metodológicamente se trató de un estudio transversal para describir a todo el grupo de egresados del programa. Se utilizó una encuesta para obtener la información. Se empleó el análisis unidireccional para describir los datos y el análisis bidireccional para buscar conexiones. En general, las personas estaban contentas con su trabajo profesional, pero el 39,4% dijo estar poco o nada contenta con el tipo de contrato. Hubo una relación entre el sexo y el número de horas trabajadas cada semana. Conclusiones: Las condiciones para los graduados son buenas en algunos aspectos, incluido el hecho de que pueden conseguir un trabajo rápidamente. Además, los ingresos son altos en comparación con los promedios del país.

Backes et al. (2021) propusieron como objetivo hacer reflexionar sobre cómo los profesionales de enfermería están trabajando actualmente (Condiciones laborales) para hacer frente a la pandemia de Covid-19. En cuanto a la metodología se trató de un estudio teórico-reflexivo sustentado en estudios marxistas, artículos científicos de todo el mundo y documentos oficiales de la Organización Mundial de la Salud y del Consejo Federal de Enfermería. Los resultados indican que en Brasil y en todo el mundo, la pandemia de Covid-19 ha dificultado que las enfermeras hagan su trabajo todos los días. Esto se debe a que no hay suficientes enfermeras, tienen demasiadas cosas que hacer, no les pagan lo suficiente y su equipo de protección personal a menudo no es suficiente o no es lo suficientemente bueno. Esto puede conducir al agotamiento, la enfermedad e incluso la muerte. En base a estos aportes se pudo concluir que este estudio puede ayudar a iniciar conversaciones sobre la necesidad de mejores condiciones de trabajo para los profesionales de enfermería, especialmente durante las pandemias, y cómo esto afecta su salud.

De la Valle-Archibold et al. (2021) permitieron averiguar cómo se sentían los dentistas en Cartagena, Colombia, acerca de sus trabajos y cómo estaban siendo empleados (Condiciones laborales). El estudio fue descriptivo transversal de 107 odontólogos generales que trabajaban de forma independiente en centros

odontológicos. Para conocer la satisfacción laboral, los factores sociodemográficos y las condiciones laborales, se elaboró y envió un cuestionario. Los resultados mostraron que el 55,1% de los dentistas estaban contentos con su trabajo. De estos, el 62,6% estaba descontento con su salario y el 75,7% estaba descontento con las condiciones del mercado laboral. Hubo vínculos estadísticamente significativos entre la satisfacción laboral y la edad, al ser menor de 44 años ($p=0,003$), hombre ($p=0,007$) y casado ($p=0,038$). También hubo vínculos estadísticamente significativos entre las condiciones de trabajo y la duración de la jornada laboral ($p=0,016$), el monto de la remuneración ($p=0,000$), la competencia laboral ($p=0,001$) y haber estado desempleado alguna vez ($p=0,034$). Concluyendo que la satisfacción de los dentistas y sus condiciones de trabajo están relacionados con los resultados de percepción negativos, que muestran que la odontología no estuvo en la mejor forma en aquel momento.

En el ámbito nacional se reportó a Flores (2019) quien buscó averiguar si existía una relación entre las condiciones laborales de los policías y qué tan felices estaban con sus trabajos en las estaciones policiales del Distrito de San Juan de Lurigancho. Además, el estudio fue de tipo simple, con un diseño no experimental, descriptivo-correlacional, una población de 1,221 policías, una muestra no probabilística estratificada simple de 292 policías. Se utilizó la encuesta como una forma de conocer las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral. Los resultados de este estudio demostraron que existe una relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los policías en este distrito ($r = 0.764$ y Sig. = 0.000).

Reyes (2017) propuso una investigación realizada en la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Tarapoto. Se propuso conocer el grado de asociación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral. Se trató de un estudio netamente aplicado, de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. Participaron un total de 30 colaboradores. Respecto a los hallazgos de la primera variable se determinó que existió un nivel moderado y para la segunda variable un nivel neutral, al aplicar la prueba de correlación estadística se pudo concluir la existencia de una asociación directa y significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción de los colaboradores (Correlación lineal fue $r = 898$).

Ahora en cuanto al **sustento teórico**, con respecto a la variable condiciones laborales, fue necesario aclarar que aunque existen diferentes definiciones de esta variable, resulta prioritario analizar la evolución teórica de la misma, para comprender su comportamiento en el campo laboral, lo que significa que las condiciones laborales son todo aquello que gira en torno al trabajo, desde el punto de vista de cómo el trabajo impacta a las personas. Dicho de otra manera las condiciones de trabajo incluyen no solo la limpieza, la seguridad, canales de comunicación, clima laboral, toma de decisiones, relaciones interpersonales, sino también aspectos organizativos (Castillo y Prieto, 1990).

Con el paso de los años, la variable ocupó un plano más emocional y conductual, por ejemplo, Castillo y Villena (1998) señalan que cuando un psicólogo organizacional analiza a un trabajador, es vital estudiar su comportamiento; esta conducta estará influenciada por las condiciones de trabajo; por lo tanto, las condiciones de trabajo pueden definirse como el conjunto de factores que influyen en el comportamiento del trabajador.

Durante el nuevo milenio la variable obtuvo una connotación más ajustada al plano organizacional, en la cual la Organización Internacional del Trabajo (2014) refiere que las condiciones laborales constituyen un espacio importante en la que los trabajadores interactúan con su entorno físico, social y cultural. Según este organismo estos 3 componentes suelen afectar e incluso atentar contra el normal funcionamiento de los empleados. Este escenario está compuesto por una serie de elementos que forman parte de su vida cotidiana y ambientes de trabajo. Entonces, está claro que las condiciones de trabajo están ligadas al lugar donde se realiza la labor. Malas condiciones laborales generan factores de riesgo que impactan en la conducta del trabajador.

Ahora en un contexto más realista, en cuanto a una situación de pandemia que experimenta el mundo entero, aparece Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y salud, (2022) organismo que de manera precisa y acertada otorga una definición; señalando que en este contexto, las condiciones de trabajo se refieren no solo al entorno físico y a las herramientas utilizadas en el lugar de trabajo, sino también a las formas en que se estructura y gestiona la labor; ya que tienen un fuerte impacto en las emociones del colaborador.

Es imposible hablar de las condiciones de trabajo sin centrarse primero en las teorías de gestión. Estas teorías, por supuesto, han tenido un impacto en las formas y el desarrollo de la actividad organizacional, el diseño organizacional y el diseño de puestos, además de otras actividades significativas que tienen lugar dentro de las organizaciones.

Para ello, se tomaron anotaciones sobre una de las teorías más representativas de la Teoría General de la Administración, también conocida como la Teoría Clásica cuyo máximo exponente resultó ser Henry Fayol. Este autor también fue conocido como el "Padre de la administración moderna" el cual puso mucho énfasis en cómo la estructura del todo (empresa) se relaciona con cada una de sus partes (componentes). El modelo de Fayol se fundamenta en la división del trabajo (organización del trabajo), es decir, se debe utilizar un proceso administrativo y establecer criterios técnicos que guíen la función dentro de las organizaciones (Chiavenato, 2006).

De hecho, la teoría clásica de la administración se creó en Francia a principios del siglo XX (Teran y Guerrero, 2020). El ingeniero de minas Henry Fayol fue la persona que más aportaciones científicas había proporcionado a este modelo (Carhuapoma, 2018). El estudio de Fayol y la teoría clásica parten de una visión anatómica y funcional de la empresa (Barreno y Barreno, 2019). Anatómica porque hacía énfasis en la estructura de la organización, señalando la importancia de determinar claramente las actividades dentro de la empresa, clasificándolas según sus actividades; y funcional, en la medida que apostaba por brindar condiciones de trabajo para incrementar el funcionamiento de las partes; sin embargo los clásicos no llegaron más allá en sus estudios, es decir no profundizaron aquellas condiciones que las organizaciones deben brindar a sus partes (áreas, secciones, órganos) para motivar la actividad de los trabajadores.

Los clásicos forjaron principios claves desde una visión más directiva, enfocándose en la unidad de mando, en el liderazgo, en la subordinación, la descentralización, y sobre todo en la disciplina (Torres, 2011).

No obstante Oliveira (2002) detalló que con la llegada de la modernización de la actividad empresarial y sobre las nuevas condiciones de trabajo de finales

del Siglo XX, apareció un movimiento denominado: "Escuela de las relaciones humanas" que se construyó sobre la base de la teoría clásica; por ende las teorías de gestión que se habían desarrollado hasta ese momento provocaron un cambio: la importancia que Taylor, Fayol y Weber le habían dado a las tareas, las estructuras y la autoridad se trasladaron a las personas que integran las organizaciones.

Machuca (2009) sugirió que el surgimiento de esta teoría fue posible gracias al avance sustantivo de las ciencias sociales sobre la base del trabajo y la psicología organizacional, las cuales se fundamentaron en dos aspectos fundamentales: (1). El análisis del trabajo y la adaptación del trabajador a él, y (2). La adaptación del trabajo al trabajador. Cómo se logra describir, la teoría clásica cimentó o sirvió de base a la teoría de las relaciones humanas, cuyos teóricos empezaron a analizar las condiciones que las organizaciones debían brindar a sus trabajadores., con la finalidad de estimularlos y entrelazar las relaciones a nivel personal. Asimismo resulta necesario aclarar que el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas fue como consecuencia que los clásicos no lograron cumplir con las expectativas de aquellas organizaciones que no sólo basaban en su funcionamiento en la eficiencia y que apostaban por aspectos más emocionales y motivacionales hacia los trabajadores.

Elton Mayo fué el teórico más representativo de la teoría de la relaciones humanas (Durand y Ugaz, 2018) quien expuso los principios claves de este modelo, argumentando que la organización es un sistema social visto desde el punto de vista estructural, argumentando que el comportamiento en la organización es producto de sentimientos y actitudes vinculadas a la relaciones interpersonales; en cuanto al enfoque, se basó en un análisis sobre pequeños grupos basados en las cualidades humanas y sobre todo en las habilidades emocionales de los colaboradores, esta teoría hizo énfasis en la importancia de la seguridad personal o mejor dicho en las condiciones laborales que brindan las organizaciones a sus trabajadores y en las necesidades sociales de sus equipos que les permitan lograr los objetivos propuestos por la organización.

Aclarado el modelo teórico del cual se desprende la variable condiciones laborales; apareció Hayes (1998) un experto en temas de seguridad y condiciones

de trabajo, quien sobre la base de los incipientes postulados de los clásicos y sobre la sólida teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo investigó 4 aspectos fundamentales que motivan el accionar la clase trabajadora:

(1).Principio de seguridad: este componente analiza la importancia de las condiciones de trabajo en cualquier ámbito laboral, particularmente en el sector productivo. Con este enfoque, destaca que una estructura de trabajo digna y adecuada trae comodidad y seguridad a los integrantes de la organización.

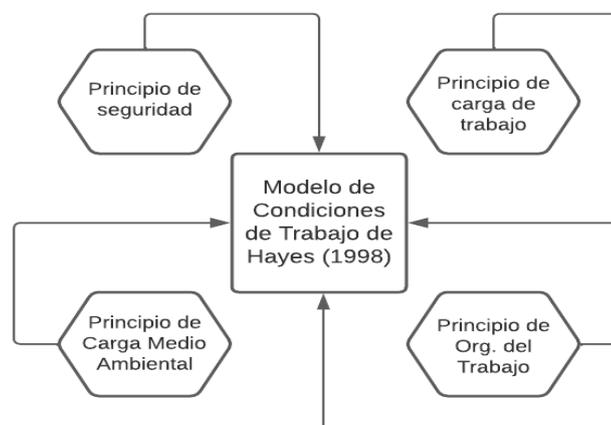
(2).Principio de carga de trabajo: Supone la minimización del tiempo de fabricación mediante la utilización de equipos y materias primas inmediatas, así como la pronta colocación del producto en el mercado. En otras palabras, el factor de intensificación no hace más que crear una demanda física y mental significativa para el empleado.

(3).Principio de organización del trabajo: Consiste en utilizar racionalmente los recursos apegados a las normas u objetivos de la organización, teniendo en cuenta aspectos como una adecuada asignación de puestos que, a la larga, permita la especialización de las personas en su trabajo. tareas repetitivas o trabajo.

(4).Principio de carga ambiental: Consiste en mejorar la productividad de los trabajadores brindándoles ambientes de trabajo confortables, niveles de ruido regulados y aceptables, iluminación suficiente y niveles óptimos de ventilación. De esta forma se persigue el aumento de la producción intensa en estímulo directo para el trabajador.

Ilustración 1

Principios de las Condiciones Laborales



Nota: Cuadrangular de las condiciones de trabajo Según Hayes (1998).

En cuanto a la segunda variable, se seleccionaron las definiciones más representativas desde las perspectivas de los teóricos más reconocidos a lo largo de la historia; en la cual Locke (1976) expuso que la satisfacción laboral para aquella época, podía caracterizarse como un estado emocional y una actitud positiva o negativa (Barraza y Ortega, 2009) hacia el empleo (trabajo), resultado del propio juicio subjetivo del individuo sobre su entorno laboral y de los valores que las circunstancias le atribuyen. Entre tanto Chanez et al. (2006) señaló que se trataba de un estado netamente individual caracterizado por cogniciones tales como pensamientos, ideas y emociones con respecto a diferentes aspectos del trabajo (pág. 19).

Desde el punto de vista de Vallejo (2010) la satisfacción es la actitud típica de una persona hacia su empleo. Esto está alineado con las creencias y valores impregnados en la organización a través de la cultura. De igual forma, su determinación está ligada al puesto de trabajo y al sentido que tiene el empleado de lo que “debe ser” su trabajo.

Otro importante teórico sobre las definiciones de esta variable fue Newstrom (2011) el cual sostuvo que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones que apremian de manera positiva o negativa las percepciones de un colaborador con respecto a sus labores dentro de la empresa. Entonces, la satisfacción laboral tiene mucho que ver con respecto a cómo se siente cada trabajador con respecto a su trabajo.

Hellriegel y Soclum (2016) descubrieron que la satisfacción laboral está relacionada con un conjunto de experiencias y sentimientos que exhiben los empleados como resultado del contacto con aspectos organizacionales.

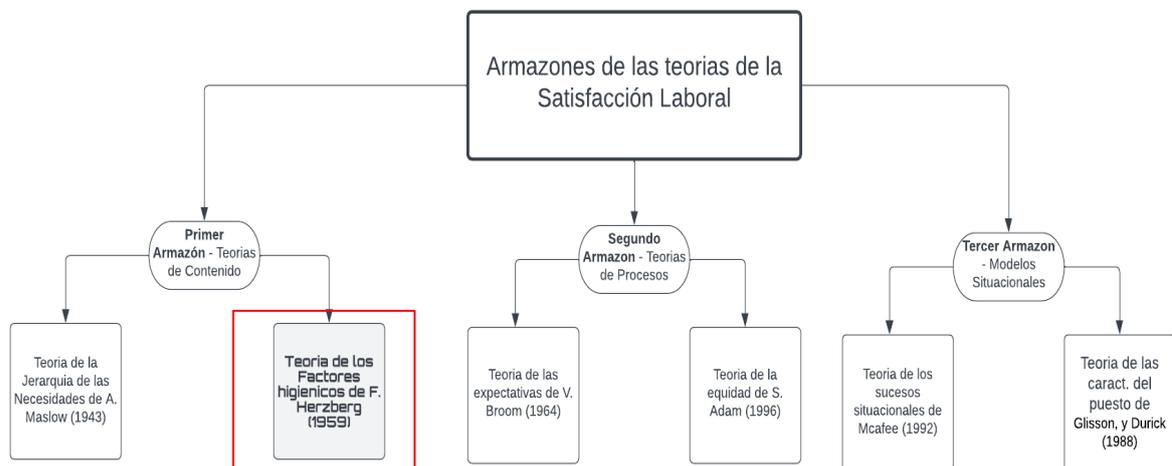
Según Judge et al. (2017), argumentan que la satisfacción laboral se convirtió en uno de los fenómenos más investigados del siglo XX, especialmente en los dominios del comportamiento organizacional y la psicología del trabajo. Con respecto al nuevo escenario de la pandemia han surgido innumerables estudios que vuelven a abordar esta variable ya que las condiciones del trabajo formal han cambiado y tienen efectos distintos en el comportamiento de la clase trabajadora.

Sobre la base de estas definiciones brindadas desde la perspectiva del comportamiento organizacional, se puede concluir que la satisfacción laboral comprende una serie de percepciones, sentimientos, emociones e ideas que surgen como consecuencia de las actividades laborales que desempeñan los trabajadores. En todos los casos los autores hacen referencia al impacto que genera la actividad laboral en las emociones de cada uno de los trabajadores que conforman sus equipos de trabajo.

En el ámbito de la administración existen tres tipos de teorías vinculadas a la satisfacción de los trabajadores; la primera hace mención a las teorías de contenido, la segunda a las teorías de procesos y las teorías situacionales. Dentro de las teorías de contenidos se encuentran la Teoría de las Necesidades de Abraham Maslow (1943) y la Teoría de los Factores Higiénicos de Herzberg (1959). Los teóricos de contenido sostenían que la satisfacción de las necesidades dentro de la organización y en plena ejecución de las actividades contribuyen notablemente con la satisfacción del trabajador (Locke, 1976).

Ilustración 2

Clasificación de las Teorías de la Satisfacción laboral



Nota: Descripción sobre la clasificación temporal de las teorías de la Satisfacción Laboral.

Esta investigación encuentra en la teoría de los Factores Higiénicos de Herzberg evidencias suficientes que permiten identificarla como modelo teórico para este estudio. Pero ¿qué refiere esta teoría y por qué se vincula con esta investigación?,

Frederick Herzberg, psicólogo de formación, saltó a la fama como líder en administración de empresas por sus teorías de motivación e higiene laboral. Fue forjador del movimiento de crecimiento personal – organizacional que buscaba brindar mejores condiciones emocionales a los empleados, sobre la base de ciertos factores que impactan en su quehacer cotidiano (Escolardi, 2022). Los estudios de Herzberg centraron su atención específicamente en el trabajo como fuente elemental de satisfacción en un trabajador. Para este autor la satisfacción se divide en dos componentes; aquellos que producen satisfacción y otros generadores de insatisfacción (Díez et al., 2001).

Aquellos componentes que generan satisfacción son conocidos como factores intrínsecos mientras que aquellos que generan desgaste e insatisfacción son conocidos como factores extrínsecos o factores higiénicos. Aquellos elementos generadores de satisfacción están vinculados básicamente con el contenido del trabajo y tienen que ver con la realización y el crecimiento personal del trabajador; mientras que los factores higiénicos están comprometidos con el entorno de la compañía, en la que sobresalen aspectos relacionados a las condiciones de trabajo, la remuneración, vínculos interpersonales, incluso la vida personal y familiar del individuo, el trato con los subordinados, el estatus y la seguridad laboral. Díez y Redondo (1996) manifestaron que si las organizaciones desean incrementar sus niveles de satisfacción laboral entonces deben priorizar la implementación de los factores motivadores.

Para esta investigación, todos los componentes relacionados con la motivación o, en otras palabras, los factores intrínsecos, se utilizarán como referencia para diagnosticar el nivel actual de satisfacción de los individuos que integran esta organización (financiera), siendo los elementos a examinar desde el punto de vista de Juárez (2016): (a) Locus de control o autonomía: impresión de distinción de una persona sobre la ubicación del agente causante de sus ocurrencias (Juárez, 2016. p. 41). (b). Motivación intrínseca para aprender: es la

motivación interna que impulsa la necesidad de conocimiento en aras de la acción (Juárez, 2016. p. 41). (C). Motivación intrínseca - autodeterminación: este es el incentivo interno para ejercer un trabajo por el placer que proporciona (Juárez, 2016. p. 41). (d). Motivación: el deseo o motivación para completar el trabajo de uno (Juárez, 2016, p. 41). (a mí). Motivación integral-laboral: se refiere al gozo y la satisfacción que se obtiene de la superación personal y, en particular, profesional en una variedad de dominios. Juárez (2016), pág. 41.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Por las características del estudio, se trató de una investigación aplicada. Nieto (2018) postula que estas investigaciones buscan analizar un problema específico y tratan de resolverlo aplicando teorías generales y trabajando en conjunto para encontrar una solución a un problema que enfrenta la sociedad.

Al tratarse de un estudio que no buscó realizar ningún tipo de manipulación deliberada de las variables, se recomendó un diseño no experimental. Álvarez-Risco (2020) refieren que en las investigaciones no experimentales se busca estudiar los fenómenos en sus entornos naturales, y evitan bajo cualquier circunstancia alterar los hallazgos encontrados.

El nivel considerado para la investigación fue descriptivo. Albán et al. (2020) consideran que estas investigaciones buscan caracterizar las bondades de un segmento demográfico. Así mismo estas descripciones no buscan estudiar la causa de los problemas, solo se centran en detallar el fenómeno según su ocurrencia.

Se consideró el estudio correlacional en la medida que se aplicaron pruebas estadísticas a través del coeficiente de correlación de Spearman para establecer el grado de asociación entre las variables por estudiar.

3.2 Variables y operacionalización

Variable cualitativa 1: Condiciones laborales

El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y salud, (2022) organismo señaló que en este contexto de pandemia, las condiciones de trabajo se refieren no solo al entorno físico y a las herramientas utilizadas en el lugar de trabajo, sino también a las formas en que se estructura y gestiona la labor; ya que tienen un fuerte impacto en las emociones del colaborador.

Se encuentra dimensionada en 4 principios: (1). Principio de seguridad. (2). Principio de carga de trabajo. (3). Principio de organización del trabajo. (4). Principio de carga medio ambiental.

Variable cualitativa 2: Satisfacción laboral

Newstrom (2011) sostuvo que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones que apremian de manera positiva o negativa las percepciones de un colaborador con respecto a sus labores dentro de la empresa.

Se encuentra dimensionada en locus de control, conocimiento, autoderminación, motivación y motivación integral.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo conformada por 45 trabajadores administrativos que viene laborando de manera contractual o formal en cada una de las oficinas de esta institución financiera durante el año 2022.

Criterios de inclusión: Trabajadores que mantienen una relación contractual mayor a un año dentro de la institución, trabajadores que se encuentran realizando trabajo presencial al momento del recojo de datos, trabajadores que pertenezcan únicamente a la sede del Cusco.

Criterios de exclusión: Trabajadores que realicen trabajo remoto, quienes realicen trabajo semipresencial, quienes realicen home office, colaboradores con menos de 1 año de trabajo, en la financiera y el personal de mantenimiento, que normalmente pertenecen a servicios externos.

Como consecuencia que el número de participantes o colaboradores adscritos a esta institución financiera fue reducido, se consideró pertinente aplicar un censo, de acuerdo a Muñoz (2016) se refiere a la recolección del total de la población, por ello se hizo partícipe a todos los 45 trabajadores de la organización según los criterios de inclusión y exclusión, tomados como punto de partida por el investigador.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a este estudio se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario (2), de acuerdo a lo señalado por Hernández y Mendoza (2018) es un procedimiento meticuloso, utilizado para recolectar información de la población en la que se desarrolla un estudio.

Condiciones laborales: Hayes et al. (1998) propusieron una encuesta que

se utilizó para la primera variable, “condiciones de trabajo”. El cuestionario constó de un total de 20 ítems, que se divide en 5 dimensiones (Constructos). Así mismo se empleó la escala de likert como elemento de medición cuyas formas de respuesta están representadas de la siguiente manera: : (1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo.

Tabla 1

Distribución de las preguntas por dimensiones - condiciones de trabajo

Dimensiones	Ítems	Niveles	Puntuación
Seguridad	1,2,3,4,5	Inaceptable, neutral; optimo	1-5
Carga de trabajo	6,7,8,9,10	Inaceptable, neutral; optimo	1-5
Organización del trabajo	11,12,13,14,15	Inaceptable, neutral; optimo	1-5
Carga medio ambiental	16,17,18,19,20	Inaceptable, neutral; optimo	1-5
Condiciones de trabajo	1-20	Inaceptable, neutral; optimo	1-5

Nota: Descripción acerca de las dimensiones que conforman la primera variable.

Tabla 2

Rangos de evaluación de las condiciones de trabajo

Dimensiones	Intervalos	Rangos			Puntaje
		Inadecuado	Neutral	Adecuado	
Seguridad	[5-25]	[5-11]	[12-18]	[19-25]	
Carga de trabajo	[5-25]	[5-11]	[12-18]	[19-25]	
Organización del trabajo	[5-25]	[5-11]	[12-18]	[19-25]	
Carga medio ambiental	[5-25]	[5-11]	[12-18]	[19-25]	
Condiciones de trabajo	[20-100]	[20-46]	[47-73]	[74-100]	

Nota: Rangos estadísticos que permitirán el procesamiento de datos.

Satisfacción laboral: Para el caso de la satisfacción en el trabajo se empleó un instrumentno desarrollado por Juárez (2016), estructurado con 6 dimensiones y un total de 26 interrogantes debidamente valoradas según la escala de Likert, cuyas opciones de respuesta seran: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En

desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

Tabla 3

Distribución de las preguntas por dimensiones – Satisfacción laboral

Dimensiones	Items	Niveles	Puntuación
Locus de control	1, 6, 11, 16, 21, 25	Bajo, medio, alto	1-5
Conocimiento	2, 7, 12, 17, 22.	Bajo, medio, alto	1-5
Autodeterminación	3, 8, 13, 18, 23.	Bajo, medio, alto	1-5
Motivación	4, 9, 14, 24	Bajo, medio, alto	1-5
Motivación integral	5, 10, 15, 19, 20.	Bajo, medio, alto	1-5
Satisfacción laboral	1-20	Bajo, medio, alto	1-5

Nota: Descripción acerca de las dimensiones que conforman la segunda variable.

Tabla 4

Rangos de evaluación – Satisfacción laboral

Dimensiones	Intervalos	Rangos			Puntaje
		Inadecuado	Neutral	Adecuado	
Locus de control	[6-30]	[6-14]	[15-23]	[24-30]	
Motivación int.- Conocimiento	[5-25]	[5-11]	[12-18]	[19-25]	
Motivación int.- Autodeterminación	[5-25]	[5-11]	[12-18]	[19-25]	
Motivación	[4-20]	[4-9]	[10-15]	[16-25]	
Motivación integral	[5-25]	[5-11]	[12-18]	[19-25]	
Satisfacción laboral	[26-130]	[26-60]	[61-95]	[96-130]	

Nota: Rangos estadísticos que permitirán el procesamiento de datos.

3.5 Procedimiento

Luego de ser revisado por profesionales (juicio de expertos) y aceptado con valores confiables (Alfa de Cronbach), el cuestionario fue construido utilizando Google Forms (50%) e impreso (50%), luego fue distribuido voluntariamente a los trabajadores (previo consentimiento informado).

Los resultados se cargaron en una base de datos de Excel que permitió su

exportación al software SPSS 26 para su análisis e interpretación respectivos.

3.6 Método de análisis de datos

Con ayuda del programa SPSS versión 26 se logró realizar el análisis estadístico sugerido. El primer paso permitió llevar a cabo un análisis descriptivo que comprende tablas de frecuencia absolutas y relativas, con valores medianos, regulares y altos para ambas variables. Este análisis se realizó por dimensión de manera parcial y por variable de manera global.

En la segunda instancia, se practicó una prueba de normalidad para determinar el coeficiente de correlación a emplear, con ello se buscó establecer el nivel de significancia existente entre las variables y dimensiones de estudio, aceptando o rechazando así las hipótesis propuestas.

3.7 Aspectos éticos

Este proyecto de investigación se llevó a cabo cumpliendo estrictamente con los requerimientos de la guía de productos de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo (reglamento de tesis). Asimismo es importante precisar que se respetaron las Normas Apa de la séptima edición en concordancia con los estudios de grado de maestría.

Los principios generales tomados de referencia en base al código de ética de esta universidad fueron: Honestidad: en la medida que se respetaran los resultados obtenidos del arduo proceso de recolección de datos, es decir no existirá ningún tipo de manipulación deliberada de los hallazgos encontrados. De la misma manera se respetará el anonimato de los investigados. Búsqueda de bienestar: con la puesta en práctica de esta investigación se buscará dar solución a una problemática de tipo social que viene aquejando a la población, asimismo servirá como evidencia para dar soluciones a futuros problemas que involucren a estas variables. Justicia: aquellos que participen de este estudio serán considerados, tomando de referencia los criterios de inclusión explicados en la parte de la metodología. Responsabilidad: el estudio se realizará cumpliendo de manera estricta y rigurosa los estándares establecidos por el área de investigación de esta casa de estudios superiores respetando aspectos éticos y legales vigentes

IV. RESULTADOS

Pasada la turbulencia acerca de la crisis sanitaria que experimentó el mundo entero; los gobiernos han dispuesto la reincorporación de la clase trabajadora a sus respectivas organizaciones; cumpliendo rigurosas medidas de bioseguridad que frenen la ola de contagios y muertes en esta nueva era de interacción post pandemia (nuevas condiciones laborales).

Para dar estricto cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos, fue conveniente describir cada uno de los componentes de ambas variables: “Condiciones laborales y Satisfacción”.

Expresado de otra manera; se realizó un análisis de tipo descriptivo, con el único objetivo de conocer el comportamiento actual de las variables en esta realidad problemática. Asimismo, se hace mención que no se pueden aplicar las pruebas de correlación a través del coeficiente de Spearman, si en primera instancia, no se evalúa descriptivamente las dimensiones de las condiciones laborales y la satisfacción laboral en esta entidad financiera.

Tabla 5

Descriptivos de la variable condiciones laborales

	Inadecuado		Regular		Adecuado		Total	
	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)
Seguridad	2	4,4%	40	88,9%	3	6,7%	45	100,0%
Carga de trabajo	5	11,1%	16	35,6%	24	53,3%	45	100,0%
Organización del trabajo	1	2,2%	31	68,9%	13	28,9%	45	100,0%
Carga medio ambiental	3	6,7%	28	62,2%	14	31,1%	45	100,0%
CONDICIONES LABORALES	0	0,0%	31	68,9%	14	31,1%	45	100,0%

Nota: Análisis descriptivo de las condiciones laborales

La variable condiciones laborales desde la perspectiva teórica de Hayes (1998), estuvo compuesta por cuatro condiciones; dentro de ellas destacan: (1). Seguridad. (2). Carga de trabajo. (3). Organización del trabajo. (4). Carga medioambiental.

Interpretación:

En cuanto a los descriptivos de la tabla número 5 y en base a las percepciones sobre las condiciones laborales de los 45 colaboradores que forman parte de esta entidad financiera, se logró determinar mayoritariamente que el 88, 9% de los participantes percibe como regulares o medianas las condiciones de seguridad en esta organización, el 53, 3% percibe como adecuada la carga de trabajo, el 68, 9% percibe como regulares las condiciones de organización del trabajo, el 62, 2% valora como medianas o regulares la carga medioambiental y finalmente en la evaluación global de las condiciones laborales se logró determinar que el 68, 9% de los colaboradores consideran que las condiciones laborales son medianas (regulares) y el 31,1% como adecuadas.

Tabla 6

Descriptivos de la variable satisfacción laboral

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)
Locus de control	5	11,1%	31	68,9%	9	20,0%	45	100,0%
Conocimiento	1	2,2%	38	84,4%	6	13,3%	45	100,0%
Autodeterminación	3	6,7%	33	73,3%	9	20,0%	45	100,0%
Motivación	2	4,4%	26	57,8%	17	37,8%	45	100,0%
Motivación integral	0	0,0%	39	86,7%	6	13,3%	45	100,0%
SATIS. LABORAL	0	0,0%	40	88,9%	5	11,1%	45	100,0%

Nota: Análisis descriptivo de las condiciones laborales

La segunda variable denominada satisfacción laboral; construida sobre los supuestos teóricos de F. Herzberg y los denominados “factores higiénicos”, está compuesta por cinco dimensiones destacando entre ellas: (1). Locus de control. (2). Conocimiento. (3). Autodeterminación. (4). Motivación. (5). Motivación integral.

Interpretación:

Los hallazgos estadísticos representados en la tabla número 6, lograron determinar mayoritariamente que el 68, 9% de los trabajadores perciben como mediana la satisfacción frente a su autonomía (Locus de control) en sus puestos de trabajo, el 84, 4% consideran que su nivel de conocimiento es medianamente

satisfactorio; el 73, 3% se sienten medianamente satisfechos con su autodeterminación, el 57, 8% se sienten medianamente motivados, seis, 7% presentan un nivel medio de motivación integral; finalmente en el diagnóstico de la satisfacción laboral se logró concluir que el 88, 9% de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos y el 11, 1% plenamente satisfechos con la organización.

Una vez diagnosticada la situación de ambas variables y descritas las condiciones laborales y de satisfacción laboral, se cree pertinente aplicar una potente prueba de correlación estadística, según el coeficiente de correlación de Spearman. Para ello es importante tener en cuenta las siguientes reglas de interpretación (Martínez y Campos 2015).

- 0,00 (Ausencia de correlación lineal)
- 0,10 a 0,19 (Correlación lineal muy baja)
- 0,20 a 0,39 (Correlación baja)
- 0,40 a 0,69 (Correlación lineal moderada)
- 0,70 a 0,89 (Correlación lineal alta)
- 0,90 a 0,99 (Correlación lineal muy alta)
- 1,00 (Función lineal perfecta)

Como **primer objetivo** de estudio se propuso determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones de seguridad post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Prueba de hipótesis 1:

H₀: Existe relación significativa entre las nuevas condiciones de seguridad post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

H₁: No existe relación significativa entre las nuevas condiciones de seguridad post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Regla de interpretación:

Sig > 0,05 —————> Aceptación de la hipótesis nula. **H₀**

Sig < 0,05 —————> Aceptación de la hipótesis alterna. **H_a**.

Tabla 7*Correlación entre la seguridad y la satisfacción laboral*

			Satisfacción
	Seguridad	Correlación	,442**
Spearman		Sig.	,002
		N	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se tomaron como referencia dos condiciones para determinar el nivel de relación de las condiciones laborales (Dimensiones) frente a la satisfacción de los colaboradores de esta entidad: (1). Las reglas de interpretación del coeficiente; que permitirán conocer el grado de relación entre las variables involucradas. (2). La regla de decisión para la prueba de hipótesis, que se encuentra en función del valor de la probabilidad o significancia obtenida (Sig > 0,05; Sig < 0,05).

Interpretación:

Sobre la base de los resultados obtenidos en la tabla número 7 y tomando como referencia las condiciones para interpretar estos resultados; (1). Se logró concluir la presencia de una correlación lineal moderada ($\pm 0,40$ a $\pm 0,69$) entre las nuevas condiciones de seguridad y la satisfacción del recurso humano de esta organización ($,442^{**}$). (2). En cuanto al valor de la probabilidad obtenida (Sig), cuyo valor fue equivalente a 0.02 ($0.02 < 0.05$), se confirmó el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación categórica de la hipótesis alterna (H_a) que sostiene que existe relación significativa entre las nuevas condiciones de seguridad post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

En **segunda instancia** se propuso determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones de carga de trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Prueba de hipótesis 2:

H₀: Existe relación significativa entre las nuevas condiciones de carga de trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

H₁: No existe relación significativa entre las nuevas condiciones de carga de trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Regla de decisión:

Sig > 0,05 —————> Aceptación de la hipótesis nula. **H₀**

Sig < 0,05 —————> Aceptación de la hipótesis alterna. **H_a**.

Tabla 8

Correlación entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral

		Satisfacción
	Carga de trabajo	Correlación ,435**
Spearman		Sig. ,003
		N 45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Volver al trabajo luego de dos años de confinamiento casi absoluto, significa que las organizaciones deben pugnar por brindar condiciones de carga de trabajo que no conlleve a más cuadro de estrés, para ello es conveniente,regular los horarios de trabajo, la complejidad de las labores y la cantidad de trabajo asignado.

Interpretación:

Según los hallazgos que presenta la tabla número 8, (1). Se logró determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones de carga de trabajo post pandemia y la satisfacción del talento humano en esta organización (,435**); el

valor estuvo consignado dentro del rango de $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$, que concluye un nivel de relación lineal moderado. (2). De acuerdo al valor de la probabilidad obtenida (Sig), cuyo valor fue equivalente a 0.03 ($0.03 < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a) que sostiene que existe relación significativa entre las nuevas condiciones de carga de trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

El **tercer objetivo** consistió en determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones de organización del trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Prueba de hipótesis 3:

H₀: Existe relación significativa entre las nuevas condiciones de organización del trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

H₁: No existe relación significativa entre las nuevas condiciones de organización del trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Regla de decisión:

Sig > 0,05 —————> Aceptación de la hipótesis nula. **H₀**

Sig < 0,05 —————> Aceptación de la hipótesis alterna. **H_a**.

Tabla 9

Correlación entre la organización del trabajo y la satisfacción laboral

			Satisfacción
	Organiz. Del	Correlación	,475**
Spearman	trabajo	Sig.	,001
		N	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Indiscutiblemente las condiciones de trabajo han cambiado notablemente; incluso las empresas se han visto en la necesidad de reorganizar estrictamente todas sus actividades a lo interno de la organización; incidiendo directa e

indirectamente en las percepciones emocionales de los trabajadores vinculadas a la satisfacción laboral.

Interpretación:

Los resultados estadísticos consignados en la tabla número 9, señalan que: (1). El nivel de relación de las nuevas condiciones de organización del trabajo post pandemia sobre la satisfacción del talento humano en esta organización fue de 0,475**valor clasificado dentro del rango de $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$, que concluye un nivel de relación lineal moderado. (2). El valor de la probabilidad obtenida fue equivalente a 0.01 ($0.01 < 0.05$), por ende se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a) que sostiene que existe relación significativa entre las nuevas condiciones de organización del trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Como **objetivo específico 4** se buscó determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones de carga medio ambiental post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Prueba de hipótesis 4:

H₀: Existe relación significativa entre las nuevas condiciones de carga medioambiental post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

H₁: No existe relación significativa entre las nuevas condiciones de carga medioambiental post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Regla de decisión:

Sig > 0,05 —————> Aceptación de la hipótesis nula. **H₀**

Sig < 0,05 —————> Aceptación de la hipótesis alterna. **H_a**.

Tabla 10*Correlación entre la carga medioambiental y la satisfacción laboral*

			Satisfacción
Spearman	Carga medio ambiental	Correlación	,481**
		Sig.	,001
		N	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Las nuevas medidas de bioseguridad dispuestas por los organismos sanitarios del Perú, impuestas sobre la base de los condicionamientos propuestos por la Organización Internacional Del Trabajo, se dispuso regular los espacios de trabajo, la ergonomía, el distanciamiento, ruido, iluminación y demás.

Interpretación:

Como consecuencia de lo antes descrito, los resultados de la tabla número 10, señalan que: (1). El nivel de relación entre las nuevas condiciones de carga medio ambiental post pandemia y la satisfacción del talento humano en esta organización fue de 0,481**valor clasificado dentro del rango de $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$, que concluye un nivel de repercusión (relación) lineal moderado. (2). La significancia obtenida fue equivalente a 0.01 ($0.01 < 0.05$), por ende se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a) que sostiene que existe relación significativa entre las nuevas condiciones de carga medio ambiental post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

En cuanto al **objetivo general** se determinó el nivel de relación entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Prueba de hipótesis general:

H_0 : Existe relación significativa entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

H₁: No existe relación significativa entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Regla de decisión:

Sig > 0,05 —————> Aceptación de la hipótesis nula. **H₀**

Sig < 0,05 —————> Aceptación de la hipótesis alterna. **H_a**.

Tabla 11

Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral

			Satisfacción
	Condiciones laborales	Correlación	,576**
Spearman		Sig.	,000
		N	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hoy en día, en el trabajo “todo cambio”. El talento humano es consciente que el nivel de interacción dentro de la organización se ha visto afectado por las nuevas medidas interpuestas para salvaguardar la integridad de los trabajadores. Las organizaciones deben mostrarse preocupadas al momento de brindar condiciones laborales aptas para garantizar el ejercicio de una función eficiente y de esta manera incrementar la percepción de satisfacción de quienes conforman sus equipos de trabajo

Interpretación:

Finalmente, sobre la base de los resultados de la tabla número 11 se puede concluir de manera general que: (1). El valor de la correlación equivalente a 0,576** demuestra la existencia de una relación lineal moderada entre las condiciones laborales y la percepción de satisfacción de los colaboradores de esta empresa. (2). Estos resultados se ratifican ya que el valor de la probabilidad o significancia adquirida, resultó ser menor a 0.05 (0.00<0.05), es decir, se rechazó rotundamente la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indica que: Existe relación significativa entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

V. DISCUSIÓN

El Banco Interamericano de Desarrollo en su informe sobre “el COVID-19 en el mercado laboral de América Latina y el Caribe” señaló que en su apogeo, la pandemia fue responsable de la pérdida abrupta de más de 31 millones de empleos en toda América Latina y el Caribe. Esta fue una estadística que nunca antes se había visto en el mercado laboral de la región (Azuara et al., 2021).

Se podría inferir, que esta dura crisis, aún no permite una reactivación eficiente de la economía; existiendo cierta incertidumbre y frenando la inversión de capitales en todos los sectores de la economía.

Son incalculables las pérdidas ocasionadas por esta pandemia y han sido serias las afectaciones, sobre todo en la gestión del talento humano. Con el advenimiento de esta mortal enfermedad, un grupo reducido de empresas lograron reinventarse y adaptarse a las nuevas condiciones que demandaba el actual entorno del trabajo, sometiéndose a rigurosos estándares de seguridad para no frenar sus actividades y no verse afectados económicamente (Azuara et al., 2021).

A nivel organizacional se vienen incorporando medidas restrictivas, de distanciamiento, de bioseguridad que buscan brindar ambientes saludables de trabajo cuyo fin primordial es garantizar o disminuir los contagios dentro de sus respectivas instalaciones.

Sin embargo millones de empresas en América latina fueron declaradas en bancarrota o en quiebra como consecuencia que no contaban con los recursos necesarios para cumplir estrictamente con las disposiciones interpuestas por los gobiernos de turno, generando así, una severa crisis comercial y laboral en América latina (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021).

Para el caso de las entidades financieras y con la reincorporación de las actividades laborales, se buscaron brindar condiciones de trabajo saludables que busquen el bienestar tanto físico como emocional de quienes forman su talento humano. Los resultados de la investigación concluyeron que las condiciones de seguridad ($r=0,442^{**}$); carga de trabajo ($r=0,435^{**}$), organización del trabajo ($r=0,481^{**}$) y carga medio ambiental ($r=0,442^{**}$) se encuentran relacionadas con

la satisfacción laboral y en todos los casos el valor de la significancia fue menor a 0.05 (Se aceptaron todas las hipótesis específicas). En cuanto al objetivo general se concluyó la existencia de una relación lineal moderada ($r=0,576^{**}$) y una significancia menor a 0.05 ($\text{sig}<0.05$) por lo tanto, existe relación significativa entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

Es conveniente tener en cuenta lo siguiente:

(1). La existencia de correlación entre la seguridad y satisfacción laboral se debe a la presencia de niveles medios de seguridad en cuanto a las condiciones laborales (88,9%). Es decir, aún se percibe cierta insatisfacción con respecto a la distribución física del ambiente de trabajo, cierta inconformidad con el mobiliario, la señalización, etc. No obstante, esta dimensión constituye un aspecto determinante para garantizar la prestación de servicios óptimos de calidad. En la medida que las organizaciones logren cumplir con las demandas de seguridad de su talento humano, se podrá garantizar la comodidad emocional de su talento humano.

(2). La correlación entre carga de trabajo y satisfacción se debió a la existencia de satisfacción sobre el ritmo de trabajo, el horario, la complejidad de las tareas, la diversidad de actividades laborales, etc. Es conveniente tener en cuenta que, existen ciertos elementos dentro de las condiciones del trabajo que se constituyen como agentes vinculantes de la satisfacción entre ellas se encuentra el ritmo de trabajo y el horario al que es expuesto el trabajador.

(3). Ahora en cuanto al tercer hallazgo de este estudio, la relación entre la organización del trabajo y la percepción de satisfacción se debe a que aún deben mejorarse aspectos relacionados con con la distribución de las tareas, nivel de conocimiento sobre objetivos institucionales y actividades de recreación, etc. Se requiere humano o los colaboradores de la organización cuenten con ciertas competencias y capacidades que les permitan desempeñar sus actividades de manera adecuada.

(4). Finalmente en cuanto al cuarto objetivo, es preciso señalar que los niveles de asociación entre la carga medioambiental y la satisfacción laboral se

debe a la existencia de ciertos aspectos vinculados al trabajo, que deberían reforzarse como el confort de las instalaciones, ruido, iluminación, etc.

Sobre la base de estos resultados, las organizaciones deben priorizar cumplir con ciertas condiciones propias del trabajo, que busquen salvaguardar la integridad de sus talentos humanos, minimizando el contagio y disminuyendo la carga viral en sus respectivas instalaciones. De esta manera contarán con colaboradores satisfechos que valoren el esfuerzo de sus respectivas organizaciones frente a su seguridad laboral.

Resaltando una de las definiciones más valiosas de este estudio, concerniente a la variable condiciones laborales; Castillo y Villena (1998) señalan que cuando un psicólogo organizacional analiza a un trabajador, es vital estudiar su comportamiento; esta conducta estará influenciada por las condiciones de trabajo; por lo tanto, las condiciones laborales pueden definirse como: “El conjunto de factores que influyen en el comportamiento del trabajador”. Los postulados de esta definición, se ratifican con los resultados de este estudio, ya que, los cuatro componentes o factores que forman parte de las condiciones laborales según Hayes (1998), influyen directamente en la percepción del trabajador con respecto a su satisfacción, es decir, afectan su comportamiento dentro de la organización. No obstante, en los resultados estadísticos evidenciados en este estudio se comprueba que las 4 dimensiones relacionadas con seguridad, carga de trabajo, organización del trabajo y carga medioambiental afectan directamente la satisfacción de los trabajadores.

Así mismo, no olvidar lo señalado por Elton Mayo, quien fué el teórico más representativo de la teoría de la relaciones humanas (Durand y Ugaz, 2018) que expuso los principios claves de este modelo, argumentando que el comportamiento en la organización es producto de sentimientos y actitudes vinculadas a la relaciones interpersonales.

Éste afamado teórico, alumbró el panorama de las condiciones de trabajo desde una perspectiva emocional qué afecta el normal comportamiento de un colaborador dentro de su organización. Elton Mayo sostuvo que si aún al trabajador se le proporcionan los recursos necesarios para desempeñar sus

funciones, éste colaborador empezará a experimentar sentimientos positivos y de compromiso con la organización, por ende estará más satisfecho. No hay que olvidar que en esta financiera, aún existen ciertas condiciones laborales que presentan niveles medios (regulares), lo que significa que la empresa está valorando la importancia de diseñar escenarios laborales saludables que ayuden a mejorar la comodidad y satisfacción de sus colaboradores.

Para dar inicio al proceso de contrastación de resultados, con la evidencia empírica reportada en este estudio, se pudo destacar en el contexto internacional a Garzón y Pineda, (2022) quienes también llevaron a cabo un estudio, en una organización que se caracteriza por brindar servicios de atención al cliente, con la finalidad de analizar las condiciones laborales y el grado de satisfacción, desde la percepción de quienes integran sus equipos de trabajo. Es importante precisar que ambas investigaciones guardan ciertas similitudes en el plano metodológico; ya que, emplearon un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con claros signos de ser estudios descriptivos y correlacionales al mismo tiempo. En el estudio de Garzón y Pineda, (2022) los resultados concluyeron que existen ciertas condiciones laborales que afectan directamente la satisfacción de los trabajadores, destacando: los ingresos económicos, la estabilidad laboral, las condiciones materiales del trabajo, el seguro entre otros; mientras que en este estudio llevado a cabo en una entidad financiera, los aspectos de seguridad, carga de trabajo, organización del trabajo y carga medioambiental tienen relación directa con la satisfacción de los trabajadores.

Dicho de otra manera, en la medida que se mejoren las dimensiones que componen las condiciones de trabajo, mejorará la satisfacción del talento humano en ambos estudios. También es preciso tener en cuenta que las condiciones laborales, se llevan a cabo a través de un enfoque de contingencias, entendiendo que cada organización presenta características distintas, por ello, cada una se trata según la realidad que atraviesan o según su entorno comercial.

Otro peculiar estudio, con el que se guardan ciertas similitudes, resultó ser la investigación reportada por Montañez et al. (2022) quién sintió la inquietud de estudiar las condiciones laborales de cierto grupo de médicos en México. Este estudio puso en evidencia la crisis laboral de los médicos que combaten esta

mortal enfermedad, identificando cinco condiciones básicas que requieren los médicos para trabajar en óptimas condiciones: salario, horario, contratación, seguridad, y beneficios sociales. Mientras que en este estudio desarrollado en una entidad financiera en la ciudad del Cusco, las condiciones básicas para afectar positivamente la satisfacción de un colaborador se encuentran enmarcadas en medidas de seguridad, carga de trabajo, organización del trabajo y carga medioambiental.

Es más que evidente que, las unidades de análisis son muy distintas y la realidades que se enfrentan también; en el ámbito de la salud como consecuencia de la urgencia sanitaria fue conveniente brindar un soporte a las condiciones laborales que disminuyan el estrés emocional ocasionado por la pandemia, entendiendo que el nivel de exposición emocional y laboral eran extremadamente altos. En el caso de esta financiera localizada en el Cusco, la situación fue post pandemia considerando que la reactivación de actividades se dio en un escenario, en el que el Estado aprobó protocolos de bioseguridad para aquellas organizaciones que brindan servicios de atención al cliente de manera presencial, y bueno, el nivel de exposición no es tan alarmante como en los hospitales.

En el ámbito nacional se reportó a Flores (2019) quién aterrizó su estudio en el ámbito policial, con el objetivo de conocer si las condiciones laborales afectan la felicidad del personal (comisaría) en un distrito capitalino. Dentro de las coincidencias metodológicas con respecto a este estudio, se pudo determinar que ambas investigaciones presentan un método hipotético deductivo, cuyo diseño fue no experimental, de tipo descriptivo y correlacional.

En ambos casos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario y coincidentemente en ambos estudios, se empleó el mismo coeficiente de correlación, concluyendo que las condiciones laborales en el ámbito policial y financiero inciden directamente sobre la satisfacción y felicidad de los miembros de cada organización.

En el estudio propuesto por Flores (2019) se determinó la existencia de una correlación lineal alta muy alta y una significancia menor a 0.05 ($r = 0.764$ y $\text{Sig.} = 0.000$), mientras que en la investigación desarrollada por Garcia (2022) la

correlación resultó ser lineal moderada y también el valor de la significancia fue menor a 0.05. ($r = 0.576$ y $\text{Sig.} = 0.000$).

Cómo se ha reportado en la mayoría de investigaciones de este estudio se demuestra claramente, la existencia de correlación entre las dimensiones que componen las condiciones de trabajo y la percepción de satisfacción de los colaboradores de las organizaciones involucradas.

Otro aspecto relevante, puesto de manifiesto en este estudio, señala que las condiciones laborales presentan un enfoque de contingencias, es decir, dependen de las condiciones del entorno comercial que se vive, de la coyuntura social e incluso sanitaria por la que atraviesa el país y el mundo.

No obstante la sumatoria de evidencia empírica, más los postulados teóricos explicados en este estudio, demuestran el esfuerzo de las organizaciones para brindar condiciones laborales sanitarias y saludables con el objeto de disminuir o frenar la ola de contagios frente al covid -19.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo específico uno, se logró concluir la presencia de una correlación lineal moderada ($\pm 0,40$ a $\pm 0,69$) entre las nuevas condiciones de seguridad post pandemia y la satisfacción del recurso humano de esta organización ($,442^{**}$) cuya probabilidad fue equivalente a 0.02 ($0.02 < 0.05$), por ello se rechazó de la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a) que sostiene que existe relación significativa entre las nuevas condiciones de seguridad post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022. La existencia de correlación se debe a los niveles medios de seguridad en cuanto a las condiciones laborales (88,9%). Es decir aún se percibe cierta insatisfacción con respecto a la distribución física del ambiente de trabajo, cierta inconformidad con el mobiliario, la señalización, etc.
2. Para el caso del objetivo específico número 2, el nivel de relación de las nuevas condiciones de carga de trabajo post pandemia y la satisfacción del talento humano en esta organización ($,435^{**}$) estuvo consignado dentro del rango de $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$ (correlación lineal moderada). La significancia de 0.03 fue menor a 0.05 por ende se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a) que sostiene que existe relación significativa entre las nuevas condiciones de carga de trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022. La existencia de correlación se debe a los niveles adecuados de carga de trabajo en cuanto a las condiciones laborales (53,3%). Se percibe satisfacción sobre el ritmo de trabajo, el horario, la complejidad de las tareas, la diversidad de actividades laborales, etc.
3. Sobre la base del objetivo específico número 3 se determinó que el nivel de relación entre las nuevas condiciones de organización del trabajo post pandemia y la satisfacción del talento humano en esta organización fue de ($0,475^{**}$) valor clasificado dentro del rango de $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$, que concluye un nivel de relación lineal moderado. Así mismo, el valor de la probabilidad obtenida fue equivalente a 0.01 ($0.01 < 0.05$), por ende se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a) que sostiene que

existe relación significativa entre las nuevas condiciones de organización del trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022. La existencia de correlación se debe a los niveles medios de organización del trabajo en cuanto a las condiciones laborales (68,9%). Aún deben mejorarse aspectos relacionados con la distribución de las tareas, nivel de conocimiento sobre objetivos institucionales y actividades de recreación, etc.

4. Según el objetivo específico número 4, el nivel de relación de las nuevas condiciones de carga medio ambiental post pandemia y la satisfacción del talento humano en esta organización fue de (0,481**) valor clasificado dentro del rango de $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$, que concluye un nivel de relación lineal moderado. La significancia obtenida fue equivalente a 0.01 ($0.01 < 0.05$), por ende se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_a) que sostiene que existe relación significativa entre las nuevas condiciones de carga medio ambiental post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022. La existencia de correlación se debe a los niveles medios de carga medioambiental en cuanto a las condiciones laborales (62,2%). Existen ciertos aspectos vinculados al trabajo que deberían reforzarse como el confort de las instalaciones, ruido, iluminación, etc.
5. Finalmente, para el objetivo general, es conveniente precisar que esta entidad financiera ha podido reinventarse para brindar condiciones laborales saludables a sus trabajadores. Los niveles medios o regulares de condiciones laborales obtenidas en este estudio (68,8%), acompañado de resultados óptimos o adecuados (31,1%) revelan el fuerte interés de esta entidad financiera para contribuir emocionalmente con su talento humano que al final se ve reflejado de sus índices de percepción con respecto a la satisfacción (88,9%).

En cuanto al estricto cumplimiento del objetivo general se logró determinar que el valor de la correlación fue equivalente a 0,576** demuestran la existencia de una relación lineal moderada entre las condiciones laborales y la percepción de satisfacción de los colaboradores de esta empresa. Estos resultados se ratificaron ya que el valor de la probabilidad o significancia

adquirida, resultó ser menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), es decir, se rechazó rotundamente la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indica que: Existe relación significativa entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Diseñar un Plan Anual de Seguridad Laboral (PADSEL) que involucre a todo el talento humano (360°). Este plan debe contener medidas de distanciamiento, distribución física según las disposiciones o regulaciones del Ministerio de Trabajo, protocolo de señalización para pandemias. Este plan debe estar acompañado de charlas de concientización a cargo del área de talento humano, las cuales deben impartirse de manera mensual.
2. Como consecuencia que las medidas de reincorporación al trabajo, se han dado recientemente; es conveniente, acompañar el desempeño de los colaboradores, con la asistencia de un equipo especializado de psicólogos, quienes tendrán la responsabilidad de guiar emocionalmente al colaborador para el cumplimiento de sus objetivos.
El área de gestión del talento humano, en coordinación con el psicólogo organizacional deben planificar talleres recreativos quincenales, para disminuir la carga laboral, trabajar los cuadros de estrés post pandemia, ayudar al colaborador a aceptar los nuevos desafíos del trabajo presencial, y sobre todo ayudarlo a sentirse mejor y feliz en la organización.
3. Establecer un muro de información virtual, donde todos los trabajadores puedan acceder libremente y conocer la misión, visión, valores, objetivos institucionales, reglamentos, manuales de trabajo, protocolos de seguridad, etc.
4. Proponer la creación de un área especializada en temas de salud ocupacional y ergonomía, que resguarden el confort, la iluminación, el ruido, la ventilación, etc. Este nuevo órgano, evaluará semestralmente, tanto las instalaciones como aspectos de ergonomía y salud ocupacional. En base a los diagnósticos de esta área, se podrá decidir en materia de planes institucionales anuales.
5. Finalmente es importante y prioritario la creación del denominado órgano de ergonomía y salud ocupacional, para velar por el estricto y riguroso cumplimiento de las condiciones laborales, y de esta manera mantener contento y feliz al talento humano.

REFERENCIAS

- Alban, G., Arguello, A. , & Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Repositorio Institucional* - *Ulima*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Azuara, O., Bosch, M., & Mondragon, M. (2021). *De la crisis a la oportunidad: El COVID-19 en el mercado laboral de América Latina y el Caribe*. <https://observatoriolaboral.iadb.org/es/introduccion/>
- Backes, M. T. S., Higashi, G. D. C., Damiani, P. D. R., Mendes, J. S., Sampaio, L. S., & Soares, G. L. (2021). Working conditions of Nursing professionals in coping with the Covid-19 pandemic. *Revista Gaucha de Enfermagem*, 42(spe), e20200339. Scopus. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200339>
- Barraza, A. & Ortega, F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 9 (17), 4-17.
- Barreno Salinas, M. M., & Barreno Salinas, M. M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Conrado*, 15(66), 59-64.
- Betancur Herrera, H. A., Franco Aguirre, J. Q., Sánchez Garzón, J., & Ochoa Acosta, E. M. (2021). Condiciones laborales y satisfacción de los graduados del programa de Ortodoncia, Universidad Cooperativa de Colombia. Estudio Exploratorio. *CES Odontología*, 34(2), 107-122. <https://doi.org/10.21615/cesodon.5719>
- Carhuapoma García, K. (2018). *Programa de Estrategias Administrativas sustentada en la teoría de Henry Fayol y Chesterd Barnard para mejorar la Organización Educativa y Desempeño Docente en la Institución Educativa n° 14380, Caserío San Lázaro, Pacaipampa*,

<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6171>

- Castillo, J. y Prieto, C. (1990): Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo, Madrid: CIS
- Castillo, J. y Villena, J. (1998): Ergonomía, concepto y métodos, Madrid: COMPLUTENSE
- Chanez, F., Guerrero, A. & Guerra, J. (2006). La satisfacción hacia el trabajo. Un análisis basado en las teorías de las expectativas y de equidad. *Administración y organizaciones, Revista Interdisciplinar*, 9 (17).
- Chiavenato, I. (2006). Administración en los nuevos tiempos, Santafé de Bogotá: McGraw Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, C. E. para A. L. y el. (2020, mayo 21). *El trabajo en tiempos de pandemia: Desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)* [Text]. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/presentaciones/trabajo-tiempos-pandemia-desafios-frente-la-enfermedad-coronavirus-covid-19>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Recuperación económica tras la pandemia COVID-19: Empoderar a América Latina y el Caribe para un mejor aprovechamiento del comercio electrónico y digital*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47308-recuperacion-economica-tras-la-pandemia-covid-19-empoderar-america-latina-caribe>
- De la Valle-Archibold, M., Mercado-Pacheco, A., Diaz-Cardenas, S., & Romero-Polo, J.-A. (2021). Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. *Archivos de medicina (Manizales)*, 21(1). <https://doi.org/10.30554/archmed.21.1.3864.2021>
- Dias, E. G., de Souza, B. B., & Gomes, M. L. S. (2022). Repercussion of working conditions on the mental health of health professionals in facing the new coronavirus pandemic. *Revista Cubana de Enfermería*, 38. Scopus.

- Díez de Castro, E. P., García del Junco, J., Martín Jiménez, F., y Periañez Cristóbal, R. (2001). *Administración y Dirección*. Madrid: McGraw-Hill.
- Díez de Castro, J., y Redondo López, C. (1996). *Administración de Empresas*. Madrid: Pirámid
- Durand Chambergo, E. D., & Ugaz Castillo, G. R. (2018). *Las Teorías de Elton Mayo, la Teoría de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow para Desarrollar las Relaciones Interpersonales, en la Institución Educativa N° 10103 “Carmen Rosa Fernández Barrera” del Caserío La Capilla – Pueblo Nuevo—Ferreñafe*.
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7078>
- Durazo, I. A. S., Romo, R. S., & Jiménez, C. P. R. (2022). Análisis de las condiciones laborales de la jefatura de familia en México: Precariedad compartida, necesidades diferenciadas. *Innovar*, 32(85), A-Z. Scopus.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v32n85.101189>
- Escolardi. (2022). *La Teoría de Herzberg*.
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>
- Espinosa, F. R., Molina, Z. A. M., & Vera-Colina, M. A. (2015). Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia. *Suma de Negocios*, 6(13), 29-41.
<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.003>
- Flores Bardales, C. A. (2019). *Condiciones laborales y satisfacción del personal, de las comisarías de San Juan de Lurigancho, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Flórez Dávila, G. C. (1993). *Condiciones de trabajo en la primera fase de la revolución industrial: Biblioteca Nacional de París. Universidad de Lima*.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/7517>
- Garzón-Godoy, F., & Pineda Duque, J. A. (2022). Condiciones laborales en docentes de colegios privados. *Sociedad y Economía*, 46, e10611210-.
<https://doi.org/10.25100/sye.v0i46.11210>

- Hayes, B., Perander, J., Smecko, T., y Trask, J. (1998). Measuring Perceptions of Workplace Safety: Development and Validation of the Work Safety Scale. *Journal of Safety Research*, 29(3), 145-161
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). *Comportamiento organizacional*. decima edición. Thompson. España
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera)*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huamaní Sucapuca, J. C. (2021). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en conductores de una empresa de transporte de carga con base en Juliaca 2020*. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9552>
- Instituto Peruano de Economía. (2021, febrero 1). COVID-19: ¿Cuál es la situación del mercado laboral peruano en tiempos de pandemia? *Instituto Peruano de Economía*. <https://www.ipe.org.pe/portal/covid-19-cual-es-la-situacion-del-mercado-laboral-peruano-en-tiempos-de-pandemia/>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y salud. (2022). *Condiciones de trabajo y salud | ISTAS*. <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y salud. (2022). *Condiciones de trabajo y salud | ISTAS*. <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- Juarez, David. Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/42/Juarez-David.pdf>. 2016
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D. y Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-desafios-enfrenta-el-area-de-recursos-humanos-con-la-prolongacion-del-teletrabajo>

- Louffat, E. (2021). *¿Qué desafíos enfrenta el área de Recursos Humanos con la prolongación del teletrabajo?* | Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-desafios-enfrenta-el-area-de-recursos-humanos-con-la-prolongacion-del-teletrabajo>
- Lucas, C. F. P., & Ureta, F. M. A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Machuca, Alma, *Las organizaciones del siglo XXI: apuntes de administración general*, Piura: Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: San Marcos, 2009.
- Montañez-Hernández, J. C., Díaz-Portillo, S. P., Guerra, G., & Reyes-Morales, H. (2022). Job conditions and precarious work among Mexican physicians: An analysis based on a national survey. *Cadernos de saude publica*, 38(4), ES042321. Scopus. <https://doi.org/10.1590/0102-311XES042321>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo*. 13^o edición. México: McGraw-Hill.
- Nieto, E. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Ñañez Pintado, C. P. (2022). Relación entre condiciones de trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de una pequeña empresa de seguridad, Lambayeque 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83733>
- Oliveira, Reinaldo, *Teorías de la administración*, México, DF: Thomson Learning, 2002.
- Organización Internacional del Trabajo. Equipo Multidisciplinario del Trabajo Decente. *Educación Obrera para el Trabajo decente: módulo 5*. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para la Argentina.; 2014
- Paz Bailon, R., Sandra Izquiero, P., & Lopez, A. (2022, febrero 18). *España, el segundo país de la UE donde más empresas quebraron en 2021*.

https://www.antena3.com/noticias/economia/espana-segundo-pais-donde-mas-empresas-quebraron-2021_20220218620fc983f65b1900019d85ea.html

Pérez, E. L. (2021). Derechos Humanos: Trabajo y seguridad social frente a las nuevas tecnologías de la cuarta revolución industrial en México. *Revista IUS*, 15(48), 157-178. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472021000200157

Reaño Cruz, R. V. (2019). Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9358>

Reyes Ortiz, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas—Oficina Zonal Tarapoto, año 2016*. Universidad César Vallejo.

Rosales Quispe, P. N., & Miguel Antezana, M. L. (2021). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la empresa de seguridad privada Calderón & Ventura S.A.C., provincia de Huancayo 2020. *Universidad Continental*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8759>

Teran-Yepe, E., & Guerrero-Mora, A. M. (2020). Teorías de emprendimiento: Revisión crítica de la literatura y sugerencias para futuras investigaciones. *Revista ESPACIOS*, 41(07). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/20410707.html>

Torres, C. (2011). *Teoría general de la administración*. Editorial CESA.

Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad 2010*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universitaria de la Costa EDUCOSTA

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es el nivel de relación entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022?	Determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.	Existe relación significativa entre las nuevas condiciones laborales post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.	CONDICIONES DE TRABAJO	SEGURIDAD <ul style="list-style-type: none"> • Distribución física (1) • Mobiliario y equipos (2) • Dispositivos de seguridad (3) • Ambientes de trabajo (4) • Desgate físico (5) 	Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental Nivel Descriptivo-correlacional Método Deductivo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuál es el nivel de relación entre las nuevas condiciones de seguridad post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones de seguridad post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.	CARGA DE TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> • Carga física. (6). • Objetivos de trabajo (7). • Complejidad de las tareas (8). • monotonía (9). • cantidad de trabajo(10). 		Técnica e inst. de muestreo Probabilístico Inst. recolección de datos El cuestionario De procesamiento de datos Matemática	
¿Cuál es el nivel de relación entre las nuevas condiciones de organización del trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022?	Determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones de organización del trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> • Distribución de funciones. (11). • Objetivos de trabajo (12) • Objetivos de trabajo (13) • Actividades recreativas (14) • Ayuda de directivos(15). 		De análisis Estadística Población : 45 colaboradores Muestra : 45 colaboradores	

<p>¿Cuál es el nivel de relación entre las nuevas condiciones de carga de trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones de carga de trabajo post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.</p>	<p>CARGA MEDIO AMBIENTAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente confortable (16) • Exposición al ruido. (17) • Iluminación adecuada. (18) • Exposición a sustancias tóxicas. (19) • Ventilación adecuada.(20). 	
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre las nuevas condiciones de carga medio ambiental post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre las nuevas condiciones de carga medio ambiental post pandemia y la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.</p>	<p>SATISFACCION LABORAL.</p>	<p>LOCUS DE CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad (1) • Resp. Empr.. (6) • Objetivos (11). • Desempeño(16) • Capacitación (21) • Sujeto a objet. (25)
			<p>CONOCIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje (2) • Nec. De Aprend. (7) • Felicidad (12) • Desarrollo (17) • Agrado(22)
			<p>AUTODETERMINACION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escoger empleo (3) • Mismo trabajo(8) • Remuneración (13) • Excelencia (18) • Dificultades(23)
			<p>MOTIVACION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo pers. (4). • Gusto por trabajar (9). • Rutina(14) • Demandas del puesto(24)

**MOTIVACION
INTEGRAL**

- Realiz. De tareas (5).
 - Funciones (10)
 - Apoyo a la empresa (15)
 - Gusto por trabajar (19)
 - Satisfacción(20).
-

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CODICIONES DE TRABAJO	Organización Internacional del Trabajo (2014) refiere que las condiciones laborales constituyen un espacio importante en la que los trabajadores interactúan con su entorno físico, social y cultural.	Esta variable se evalúa desde la perspectiva de 4 dimensiones, entre las que destacan: 1. Seguridad 2. Carga de trabajo 3. Organización del trabajo 4. Carga medio ambiental	SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución física (1) • Mobiliario y equipos (2) • Dispositivos de seguridad (3) 	<i>Ordinal</i>
			CARGA DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes de trabajo (4) • Desgaste físico(5) • Carga física. (6). • Objetivos de trabajo (7). • Complejidad de las tareas (8). • monotonía (9). • cantidad de trabajo10). • Distribución de funciones. (11). 	<i>Ordinal</i>
			ORGANIZACIÓN DELTRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de trabajo (12) • Objetivos de trabajo (13) • Actividades recreativas (14) • Ayuda de directivos(15). 	<i>Ordinal</i>
			CARGA MEDIOAMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente confortable (16) • Exposición al ruido. (17) • Iluminación adecuada. (18) • Exposición a sustancias toxicas. (19) • Ventilación adecuada.(20) 	<i>Ordinal</i>

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SATISFAACCION	Hellriegel y Soclum (2016) descubrieron que la satisfacción laboral está relacionada con un conjunto de experiencias y sentimientos que exhiben los empleados como resultado del contacto con aspectos organizacionales.	Esta variable se evalúa desde la perspectiva de 4 dimensiones, entre las que destacan: 1. Locus de control 2. Conocimiento 3. Autodeterminación 4. Motivación 5. Motivación integral	LOCUS DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad (1) • Resp. Empr.. (6) • Objetivos (11) • Desempeño(16) • Capacitación (21) • Sujeto a objet. (25) 	<i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i>
			CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje (2) • Nec. De Aprend. (7) • Felicidad (12) • Desarrollo (17) • Agrado(22) 	<i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i>
			AUTODETERMINACION	<ul style="list-style-type: none"> • Escoger empleo (3) • Mismo trabajo(8) • Remuneración (13) • Excelencia (18) • Dificultades(23) 	<i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i>
			MOTIVACION	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo pers. (4). • Gusto por trabajar (9). • Rutina(14) • Demandas del puesto(24) 	<i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i>
			MOTIVACION INTEGRAL	<ul style="list-style-type: none"> • Realiz. De tareas (5). • Funciones (10) • Apoyo a la empresa (15) • Gusto por trabajar (19) • Satisfacción(20). 	<i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i> <i>Ordinal</i>

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



N° 01

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación: **Nuevas condiciones laborales post pandemia y sus repercusiones en la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco - 2022**

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

DATOS GENERALES:

Edad: 18 a 23 años () 24 a 29 años () 30 a 35 años () 36 a 41 años () más de 42 años ()

Género: Femenino () Masculino ()

Nivel de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Superior ()

Escala de medición consta:

(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo.

CONDICIONES LABORALES -ITEMS		Muy en desacuerd o	En desacuerdo	Neutral	De acuerd o	Muy de acuerdo
	SEGURIDAD Valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo en su institución:					
1	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	El mobiliario y los equipos que utilizo para realizar mi trabajo se encuentran en perfectas condiciones					
3	La empresa cuenta con dispositivos de seguridad					
4	Los ambientes de trabajo de la empresa cuentan con el mantenimiento y señalización de seguridad					
5	Realizo largas distancia de recorrido a pie para llegar a la empresa.					
	CARGA DE TRABAJO Valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo en su institución:	Muy en desacuerd o	En desacuerdo	Neutral	De acuerd o	Muy de acuerdo
6	Considera que su ritmo de trabajo en la empresa, es el adecuado					
7	Es aceptable su horario de trabajo					
8	Considera que la dificultad o complejidad de las tareas en la empresa son impedimento para realizarlas					
9	Realiza tareas distintas para evitar la monotonía					
10	Se siente satisfecho con la cantidad de trabajo que tiene.					
	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo en su institución:	Muy en desacuerd o	En desacuerdo	Neutral	De acuerd o	Muy de acuerdo
11	Considera que las tareas a realizar, están distribuidas como corresponden					

12	Conoce los objetivos de su trabajo y de la empresa.					
13	Dispone de informaciones claras y suficientes para realizar correctamente su trabajo.					
14	Realizan actividades de recreación y deporte en la empresa.					
15	Sus superiores/jefes le brindan ayuda necesaria cuando lo pide.					
	CARGA MEDIO AMBIENTAL Valore los siguientes aspectos de las condiciones de trabajo en su institución:	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
16	Los ambientes de la empresa donde trabajo son confortables					
17	Los ambientes están expuestos al ruido					
18	La iluminación en la empresa es adecuada para realizar mis labores					
19	Mi trabajo en la empresa está expuesto a la manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas					
20	La ventilación en la empresa es adecuada					



Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación: **Nuevas condiciones laborales post pandemia y sus repercusiones en la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco - 2022**

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

DATOS GENERALES:

Edad: 18 a 23 años () 24 a 29 años () 30 a 35 años () 36 a 41 años () más de 42 años ()

Género: Femenino () Masculino ()

Nivel de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Superior ()

Escala de medición consta:

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

SATISFACCION LABORAL -ITEMS		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	LOCUS DE CONTROL Valore los siguientes aspectos de la satisfacción laboral en su institución:					
1	Como trabajador se siente completamente responsable de su desempeño.					
6	Se siente responsable de la situación actual por la que atraviesa la empresa (sea par bien o para mal).					
11	Se siente capaz de cumplir con los objetivos y las metas establecidas a pesar de las adversidades.					
16	Como trabajador ve influenciado su desempeño por el desempeño de los demas.					
21	Busca estar capacitado y preparado para asumir nuevos retos en la empresa.					
25	Se siente agusto con el ritmo de trabajo de la organización, lo cual le permite cumplir sus metas.					
	CONOCIMIENTO Valore los siguientes aspectos de la satisfacción laboral en su institución:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	En mi trabajo siento que casi todos los días aprendo cosas nuevas.					
7	Siento la necesidad de aprender cosas sobre mi trabajo					

	constantemente.					
12	Me siento feliz por las cosas que he aprendido en este trabajo.					
17	Se siente capaz de desarrollar más y mas habilidades que son útiles en mi trabajo					
22	Me agrada tener la posibilidad de desarrollar mis conocimientos especializados sobre mi trabajo.					
	AUTODETERMINACION Valore los siguientes aspectos de la satisfaccion laboral en su institución:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente acuerdo
3	Si tuviera la oportunidad de escoger un trabajo, escogería este de nuevo.					
8	Si el dinero no fuera un factor importante, siempre desearía poder realizar este trabajo.					
13	Siento que obtengo más; que solo remuneración económica de este trabajo.					
18	Considero que debo alcanzar un nivel de excelencia en este trabajo.					
23	Siempre busco superar las situaciones difíciles para poder desempeñarme correctamente en mis actividades y crecer como persona.					
	MOTIVACION Valore los siguientes aspectos de la satisfaccion laboral en su institución:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente acuerdo
4	La empresa me permite constantemente desarrollarme profesionalmente.					
9	Me apasiona el trabajo que realizo.					
14	Realizo mis labores rutinarias con optimismo, por el buen clima de trabajo.					
24	Realizo mi trabajo y busco mantenerme ocupado apoyando otras actividades.					
	MOTIVACION INTEGRAL Valore los siguientes aspectos de la satisfaccion laboral en su institución:	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente acuerdo
5	Siempre me encuentro dispuesto a realizar las tareas encomendadas.					
10	Me gusta entregarme y dedicarme diariamente en las funciones que desempeño.					
15	En este trabajo doy lo mejor de mí como profesional y como persona.					

19	Me siento feliz realizando las tareas en esta empresa.					
20	Me siento satisfecho con mi desempeño dentro de la organización.					

Anexo 4: Validación – Juicios de expertos

VALIDADOR 1

Dr. Mogollon Garcia Francisco Segundo – INVESTIGADOR RENACYT

 ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONDICIONES LABORALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD								
1	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores.	x		x		x		
2	El mobiliario y los equipos que utilizo para realizar mi trabajo se encuentran en perfectas condiciones.	x		x		x		
3	La empresa cuenta con dispositivos de seguridad.	x		x		x		
4	Los ambientes de trabajo de la empresa cuentan con el mantenimiento y señalización de seguridad.	x		x		x		
5	Realizo largas distancias de recorrido a pie para llegar a la empresa.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CARGA DE TRABAJO								
6	Considera que su ritmo de trabajo en la empresa, es el adecuado.	x		x		x		
7	Es aceptable su horario de trabajo.	x		x		x		
8	Considera que la dificultad o complejidad de las tareas en la empresa son impedimento para realizarlas.	x		x		x		
09	Realiza tareas distintas para evitar la monotonía.	x		x		x		
10	Se siente satisfecho con la cantidad de trabajo que tiene.	x		x		x		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO								
11	Considera que las tareas a realizar, están distribuidas como corresponden.	x		x		x		
12	Conoce los objetivos de su trabajo y de la empresa.	x		x		x		
13	Dispone de informaciones claras y suficientes para realizar correctamente su trabajo.	x		x		x		
14	Realizan actividades de recreación y deporte en la empresa.	x		x		x		
15	Sus superiores/jefes le brindan ayuda necesaria cuando lo pide.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CARGA MEDIO AMBIENTAL								
16	Los ambientes de la empresa donde trabajo son confortables.	x		x		x		
17	Los ambientes están expuestos al ruido.	x		x		x		
18	La iluminación en la empresa es adecuada para realizar mis labores.	x		x		x		
19	Mi trabajo en la empresa está expuesto a la manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas.	x		x		x		
20	La ventilación en la empresa es adecuada.	x		x		x		

 ESCUELA DE POSGRADO

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MOGOLLON GARCIA FRANCISCO SEGUNDO **DNI: 42228259**

Especialidad del validador: Doctorado en Dirección de Empresas

Piura; Noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

 **Calificado como INVESTIGADOR CONCYTEC**

Código Renacyt: P0108798
Vigencia: 02/08/2021 - 02/08/2024
Grupo: MR
Nivel: I

 **RENACYT**
Registro de Investigadores



Dr. Mogollon Garcia Francisco Segundo
DNI: 42228259
 Investigador Maria Rostorowsky N-I

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: LOCUS DE CONTROL								
1	Como trabajador se siente completamente responsable de su desempeño.	x		x		x		
6	Se siente responsable de la situación actual por la que atraviesa la empresa (sea para bien o para mal).	x		x		x		
11	Se siente capaz de cumplir con los objetivos y las metas establecidas a pesar de las adversidades.	x		x		x		
16	Como trabajador ve influenciado su desempeño por el desempeño de los demás.	x		x		x		
21	Busca estar capacitado y preparado para asumir nuevos retos en la empresa.	x		x		x		
25	Se siente a gusto con el ritmo de trabajo de la organización, lo cual le permite cumplir sus metas.	x		x		x		
DIMENSION 2: CONOCIMIENTO								
2	En mi trabajo siento que casi todos los días aprendo cosas nuevas.	x		x		x		
7	Siento la necesidad de aprender cosas sobre mi trabajo constantemente.	x		x		x		
12	Me siento feliz por las cosas que he aprendido en este trabajo.	x		x		x		
17	Se siente capaz de desarrollar más y más habilidades que son útiles en mi trabajo.	x		x		x		
22	Me agrada tener la posibilidad de desarrollar mis conocimientos especializados sobre mi trabajo.	x		x		x		
DIMENSION: AUTODETERMINACION								
3	Si tuviera la oportunidad de escoger un trabajo, escogería este de nuevo.	x		x		x		
6	Si el dinero no fuera un factor importante, siempre desearía poder realizar este trabajo.	x		x		x		
13	Siento que obtengo más; que solo remuneración económica de este trabajo.	x		x		x		
18	Considero que debo alcanzar un nivel de excelencia en este trabajo.	x		x		x		
23	Siempre busco superar las situaciones difíciles para poder desempeñarme correctamente en mis actividades y crecer como persona.	x		x		x		
DIMENSION: MOTIVACION								
4	La empresa me permite constantemente desarrollarme profesionalmente.	x		x		x		
5	Me apasiona el trabajo que realizo.	x		x		x		
14	Realizo mis labores rutinarias con optimismo, por el buen clima de trabajo.	x		x		x		
24	Realizo mi trabajo y busco mantenerme ocupado apoyando otras actividades.	x		x		x		
DIMENSION: MOTIVACION INTEGRAL								
5	Siempre me encuentro dispuesto a realizar las tareas encomendadas.	x		x		x		
10	Me gusta entregarme y dedicarme diariamente en las funciones que desempeño.	x		x		x		

15	En este trabajo doy lo mejor de mí como profesional y como persona.						
19	Me siento feliz realizando las tareas en esta empresa.						
20	Me siento satisfecho con mi desempeño dentro de la organización.						

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. MOGOLLON GARCIA FRANCISCO SEGUNDO** **DNI: 42228259**

Especialidad del validador: **Doctorado en Dirección de Empresas**

Piura; Noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Francisco Mogollon
 Dr. Mogollon Garcia Francisco Segundo
 DNI: 42228259
 Investigador Maria Rostorowsky N-I

REGISTRO NACIONAL CIENTÍFICO, TECNOLÓGICO Y DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA RENACYT

CONSTANCIA DE REGISTRO

La Dirección de Evaluación y Gestión del Conocimiento del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec) del Perú hace constar que:

FRANCISCO SEGUNDO MOGOLLON GARCIA

DNI 42228259

Cuenta con registro de investigador(a) según el siguiente detalle:



Código de registro : P0108798
 Grupo : Maria Rostworowski
 Nivel : I
 Vigencia : Desde 02/08/2021 hasta 02/08/2024
 Fecha de emisión : 03/08/2021

1.La calificación y clasificación del investigador se efectuó en el marco de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica-SINACYT aprobado mediante Resolución de Presidencia N°215-2018-CONCYTEC-P y sus modificatorias, y en el Manual de Reglamento RENACYT, aprobado por Resolución de Presidencia N°172-2019-CONCYTEC-P.

2.La presente constancia y la firma que consigna han sido emitidas a través de medios digitales, el amparo de lo dispuesto en el artículo 141-A del Código Civil, y demás normas específicas. Puede verificar la autenticidad de este documento digital y descargarlo desde el enlace:

<http://renacyt.concytec.gob.pe/constancias.zul?cod=P0108798>


PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MOGOLLON GARCIA, FRANCISCO SEGUNDO DNI 42228259	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 22/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU
MOGOLLON GARCIA, FRANCISCO SEGUNDO DNI 42228259	LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 15/03/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU
MOGOLLON GARCIA, FRANCISCO SEGUNDO DNI 42228259	MAGISTER EN ADMINISTRACION GERENCIA GUBERNAMENTAL Fecha de diploma: 03/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/12/2009 Fecha egreso: 18/04/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU
MOGOLLON GARCIA, FRANCISCO SEGUNDO DNI 42228259	DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS Fecha de diploma: 14/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/04/2015 Fecha egreso: 27/12/2019	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU

VALIDADOR 2

Dr. Gives Mujica Eddy William



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONDICIONES LABORALES.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD								
1	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores.	x		x		x		
2	El mobiliario y los equipos que utilizo para realizar mi trabajo se encuentran en perfectas condiciones.	x		x		x		
3	La empresa cuenta con dispositivos de seguridad.	x		x		x		
4	Los ambientes de trabajo de la empresa cuentan con el mantenimiento y señalización de seguridad.	x		x		x		
5	Realizo largas distancia de recorrido a pie para llegar a la empresa.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CARGA DE TRABAJO								
6	Considera que su ritmo de trabajo en la empresa, es el adecuado.	x		x		x		
7	Es aceptable su horario de trabajo.	x		x		x		
8	Considera que la dificultad o complejidad de las tareas en la empresa son impedimento para realizarlas.	x		x		x		
09	Realiza tareas distintas para evitar la monotonía.	x		x		x		
10	Se siente satisfecho con la cantidad de trabajo que tiene.	x		x		x		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO								
11	Considera que las tareas a realizar, están distribuidas como corresponden.	x		x		x		
12	Conoce los objetivos de su trabajo y de la empresa.	x		x		x		
13	Dispone de informaciones claras y suficientes para realizar correctamente su trabajo.	x		x		x		
14	Realizan actividades de recreación y deporte en la empresa.	x		x		x		
15	Sus superiores/jefes le brindan ayuda necesaria cuando lo pide.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CARGA MEDIO AMBIENTAL								
16	Los ambientes de la empresa donde trabajo son confortables.	x		x		x		
17	Los ambientes están expuestos al ruido.	x		x		x		
18	La iluminación en la empresa es adecuada para realizar mis labores.	x		x		x		
19	Mi trabajo en la empresa está expuesto a la manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas.	x		x		x		
20	La ventilación en la empresa es adecuada.	x		x		x		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador : DR. GIVES MUJICA EDDY WILLIAM DNI: 02655720

Especialidad del validador: Doctorado en Ciencias Contables

Piura; 15 de Noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

GIVES MUJICA EDDY WILLIAM

DNI: 02655720

Docente Principal Universidad Nacional de Piura



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: LOCUS DE CONTROL								
1	Como trabajador se siente completamente responsable de su desempeño.	x		x		x		
6	Se siente responsable de la situación actual por la que atraviesa la empresa (sea para bien o para mal).	x		x		x		
11	Se siente capaz de cumplir con los objetivos y las metas establecidas a pesar de las adversidades.	x		x		x		
16	Como trabajador ve influenciado su desempeño por el desempeño de los demás.	x		x		x		
21	Busca estar capacitado y preparado para asumir nuevos retos en la empresa.	x		x		x		
25	Se siente a gusto con el ritmo de trabajo de la organización, lo cual le permite cumplir sus metas.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO								
2	En mi trabajo siento que casi todos los días aprendo cosas nuevas.	x		x		x		
7	Siento la necesidad de aprender cosas sobre mi trabajo constantemente.	x		x		x		
12	Me siento feliz por las cosas que he aprendido en este trabajo.	x		x		x		
17	Se siente capaz de desarrollar más y más habilidades que son útiles en mi trabajo.	x		x		x		
22	Me agrada tener la posibilidad de desarrollar mis conocimientos especializados sobre mi trabajo.	x		x		x		
DIMENSIÓN: AUTODETERMINACION								
3	Si tuviera la oportunidad de escoger un trabajo, escogería este de nuevo.	x		x		x		
8	Si el dinero no fuera un factor importante, siempre desearía poder realizar este trabajo.	x		x		x		
13	Siento que obtengo más, que solo remuneración económica de este trabajo.	x		x		x		
18	Considero que debo alcanzar un nivel de excelencia en este trabajo.	x		x		x		
23	Siempre busco superar las situaciones difíciles para poder desempeñarme correctamente en mis actividades y crecer como persona.	x		x		x		
DIMENSIÓN: MOTIVACION								
4	La empresa me permite constantemente desarrollarme profesionalmente.	x		x		x		
9	Me apasiona el trabajo que realizo.	x		x		x		
14	Realizo mis labores rutinarias con optimismo, por el buen clima de trabajo.	x		x		x		
24	Realizo mi trabajo y busco mantenerme ocupado apoyando otras actividades.	x		x		x		
DIMENSIÓN: MOTIVACION INTEGRAL								
5	Siempre me encuentro dispuesto a realizar las tareas encomendadas.	x		x		x		
10	Me gusta entregarme y dedicarme diariamente en las funciones que desempeño.	x		x		x		
15	En este trabajo doy lo mejor de mí como profesional y como persona.	x		x		x		
19	Me siento feliz realizando las tareas en esta empresa.	x		x		x		



20	Me siento satisfecho con mi desempeño dentro de la organización.	x		x		x		
----	------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: DR. GIVES MUJICA EDDY WILLIAM DNI: 02655720

Especialidad del validador: Doctorado en Ciencias Contables

Piura; 15 de Noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

GIVES MUJICA EDDY WILLIAM

DNI: 02655720

Docente Principal Universidad Nacional de Piura

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GIVES MUJICA, EDDY WILLIAM DNI 02655720	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 27/07/1983 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>
GIVES MUJICA, EDDY WILLIAM DNI 02655720	MAESTRO EN GESTION ECONOMICA EMPRESARIAL Fecha de diploma: 26/06/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GIVES MUJICA, EDDY WILLIAM DNI 02655720	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 07/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>
GIVES MUJICA, EDDY WILLIAM DNI 02655720	LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 04/06/1985 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>
GIVES MUJICA, EDDY WILLIAM DNI 02655720	DOCTOR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS Fecha de diploma: 16/04/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>

VALIDADOR 3

Mg. Gives Cardoza Ronie William



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CONDICIONES LABORALES.

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SEGURIDAD								
1	La distribución física del área de trabajo facilita la realización de mis labores.	x		x		x		
2	El mobiliario y los equipos que utilizo para realizar mi trabajo se encuentran en perfectas condiciones.	x		x		x		
3	La empresa cuenta con dispositivos de seguridad.	x		x		x		
4	Los ambientes de trabajo de la empresa cuentan con el mantenimiento y señalización de seguridad.	x		x		x		
5	Realizo largas distancia de recorrido a pie para llegar a la empresa.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CARGA DE TRABAJO								
6	Considera que su ritmo de trabajo en la empresa, es el adecuado.	x		x		x		
7	Es aceptable su horario de trabajo.	x		x		x		
8	Considera que la dificultad o complejidad de las tareas en la empresa son impedimento para realizarlas.	x		x		x		
09	Realiza tareas distintas para evitar la monotonía.	x		x		x		
10	Se siente satisfecho con la cantidad de trabajo que tiene.	x		x		x		
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO								
11	Considera que las tareas a realizar, están distribuidas como corresponden.	x		x		x		
12	Conoce los objetivos de su trabajo y de la empresa.	x		x		x		
13	Dispone de informaciones claras y suficientes para realizar correctamente su trabajo.	x		x		x		
14	Realizan actividades de recreación y deporte en la empresa.	x		x		x		
15	Sus superiores/jefes le brindan ayuda necesaria cuando lo pide.	x		x		x		
DIMENSIÓN: CARGA MEDIO AMBIENTAL								
16	Los ambientes de la empresa donde trabajo son confortables.	x		x		x		
17	Los ambientes están expuestos al ruido.	x		x		x		
18	La iluminación en la empresa es adecuada para realizar mis labores.	x		x		x		
19	Mi trabajo en la empresa está expuesto a la manipulación o respiración de sustancias nocivas o tóxicas.	x		x		x		
20	La ventilación en la empresa es adecuada.	x		x		x		



Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. GIVES CARDOZA RONIE WILLIAM DNI: 45231764

Especialidad del validador: Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial

Piura; Noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Gives Cardoza Ronie William
DNI: 45231764

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN.

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: LOCUS DE CONTROL								
1	Como trabajador se siente completamente responsable de su desempeño.	x		x		x		
6	Se siente responsable de la situación actual por la que atraviesa la empresa (sea para bien o para mal).	x		x		x		
11	Se siente capaz de cumplir con los objetivos y las metas establecidas a pesar de las adversidades.	x		x		x		
16	Como trabajador ve influenciado su desempeño por el desempeño de los demás.	x		x		x		
21	Busca estar capacitado y preparado para asumir nuevos retos en la empresa.	x		x		x		
25	Se siente a gusto con el ritmo de trabajo de la organización, lo cual le permite cumplir sus metas.	x		x		x		
DIMENSION 2: CONOCIMIENTO								
2	En mi trabajo siento que casi todos los días aprendo cosas nuevas.	x		x		x		
7	Siento la necesidad de aprender cosas sobre mi trabajo constantemente.	x		x		x		
12	Me siento feliz por las cosas que he aprendido en este trabajo.	x		x		x		
17	Se siente capaz de desarrollar más y más habilidades que son útiles en mi trabajo.	x		x		x		
22	Me agrada tener la posibilidad de desarrollar mis conocimientos especializados sobre mi trabajo.	x		x		x		
DIMENSION 3: AUTODETERMINACION								
3	Si tuviera la oportunidad de escoger un trabajo, escogería este de nuevo.	x		x		x		
8	Si el dinero no fuera un factor importante, siempre desearía poder realizar este trabajo.	x		x		x		
13	Siento que obtengo más, que solo remuneración económica de este trabajo.	x		x		x		
18	Considero que debo alcanzar un nivel de excelencia en este trabajo.	x		x		x		
23	Siempre busco superar las situaciones difíciles para poder desempeñarme correctamente en mis actividades y crecer como persona.	x		x		x		
DIMENSION 4: MOTIVACION								
4	La empresa me permite constantemente desarrollarme profesionalmente.	x		x		x		
5	Me apasiona el trabajo que realizo.	x		x		x		
14	Realizo mis labores rutinarias con optimismo, por el buen clima de trabajo.	x		x		x		
24	Realizo mi trabajo y busco mantenerme ocupado apoyando otras actividades.	x		x		x		
DIMENSION 5: MOTIVACION INTEGRAL								
10	Siempre me encuentro dispuesto a realizar las tareas encomendadas.	x		x		x		
15	Me gusta entregarme y dedicarme diariamente en las funciones que desempeño.	x		x		x		

15	En este trabajo doy lo mejor de mí como profesional y como persona.	x		x		x		
19	Me siento feliz realizando las tareas en esta empresa.	x		x		x		
20	Me siento satisfecho con mi desempeño dentro de la organización.	x		x		x		

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg. GIVES CARDOZA RONIE WILLIAM DNI: 45231764

Especialidad del validador: Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial

Piura; Noviembre del 2022

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Mg. Gives Cardoza Ronie William
 DNI: 45231764

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GIVES CARDOZA, RONIE WILLIAM DNI 45231764	BACHILLER EN TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA Fecha de diploma: 04/12/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
GIVES CARDOZA, RONIE WILLIAM DNI 45231764	LICENCIADO EN TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA Fecha de diploma: 15/08/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
GIVES CARDOZA, RONIE WILLIAM DNI 45231764	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 21/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/03/2010 Fecha egreso: 28/12/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU
GIVES CARDOZA, RONIE WILLIAM DNI 45231764	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 26/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU
GIVES CARDOZA, RONIE WILLIAM DNI 45231764	MAESTRO EN ADMINISTRACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL Fecha de diploma: 07/03/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/08/2016 Fecha egreso: 23/12/2020	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU

Anexo 5: Confiabilidad

DATOS INFORMATIVOS: ESCALA DE CONDICIONES DE TRABAJO

ESTUDIANTE	Garcia Palacios , Rodrigo Augusto
Título De Proyecto De Investigación	Nuevas condiciones laborales post pandemia y sus repercusiones en la satisfaccion de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.
Maestria – Universidad Cesar Vallejo.	PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS - MBA
Tipo De Instrumento	ALPHA DE CROMBACH
Coeficiente De Confiabilidad Empleado	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
Fecha De Aplicación	27/10/2022
Muestra Aplicada	10 trabajadores

I. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD	0.965
--------------------------------	-------

Nuevas condiciones laborales post pandemia y sus repercusiones en la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco - 2022

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PT1	70,40	347,156	,775	,963
PT2	70,30	348,456	,874	,962
PT3	70,50	355,167	,834	,963
PT4	70,40	347,378	,957	,961
PT5	70,10	354,989	,856	,962
PT6	70,10	350,100	,895	,962
PT7	71,10	382,322	,143	,970
PT8	70,40	344,933	,873	,962
PT9	70,30	342,233	,793	,963
PT10	70,40	337,600	,915	,961
PT11	69,90	359,211	,863	,963

PT12	70,30	357,344	,733	,964
PT13	70,20	357,511	,840	,963
PT14	70,00	351,556	,827	,962
PT15	70,30	347,344	,836	,962
PT16	70,40	337,156	,877	,962
PT17	70,10	355,211	,617	,965
PT18	71,70	378,233	,191	,970
PT19	70,50	341,611	,879	,962
PT20	70,50	358,722	,621	,965

DATOS INFORMATIVOS: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

ESTUDIANTE	Garcia Palacios , Rodrigo Augusto
Título De Proyecto De Investigación	Nuevas condiciones laborales post pandemia y sus repercusiones en la satisfaccion de los colaboradores de una Financiera, Cusco – 2022.
Maestria – Universidad Cesar Vallejo.	PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS - MBA
Tipo De Instrumento	ALPHA DE CROMBACH
Coeficiente De Confiabilidad Empleado	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
Fecha De Aplicación	27/10/2022
Muestra Aplicada	10 trabajadores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD	0.745
--------------------------------	--------------

Nuevas condiciones laborales post pandemia y sus repercusiones en la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco - 2022

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PT1	89,10	82,100	,512	,727
PT2	89,60	94,267	-,328	,772
PT3	89,60	69,378	,629	,702
PT4	90,70	77,344	,493	,720
PT5	91,20	86,400	,174	,743
PT6	89,20	94,622	-,377	,771
PT7	90,80	87,956	,039	,750
PT8	89,60	69,378	,629	,702
PT9	91,50	74,500	,796	,702
PT10	89,60	64,489	,798	,779
PT11	89,70	84,900	,178	,743
PT12	89,90	83,656	,119	,755

PT13	89,30	83,122	,297	,736
PT14	88,70	85,789	,558	,736
PT15	88,80	82,622	,533	,728
PT16	88,80	82,622	,533	,728
PT17	91,50	92,722	-,602	,759
PT18	88,80	82,622	,533	,728
PT19	88,80	82,622	,533	,728
PT20	88,80	82,622	,533	,728
PT21	89,60	64,489	,798	,779
PT22	91,40	96,489	-,622	,773
PT23	91,10	94,767	-,574	,767
PT24	89,20	89,733	-,083	,759
PT25	91,10	86,767	,105	,747



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Nuevas condiciones laborales post pandemia y sus repercusiones en la satisfacción de los colaboradores de una Financiera, Cusco - 2022", cuyo autor es GARCIA PALACIOS RODRIGO AUGUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU DNI: 06441665 ORCID: 0000-0002-5668-0557	Firmado electrónicamente por: MGRANADOSM el 11-01-2023 07:31:49

Código documento Trilce: TRI - 0507958