

Satisfacción laboral en relación a factores generados por un entorno del COVID-19

Santos Ever Castillo Paredes¹
Universidad Peruana Unión
santoscastillo@upeu.edu.pe

Marisol Yolanda Huamán Espejo²
Universidad Peruana Unión
marisolhuaman@upeu.edu.pe

DOI:

Fecha de recepción: 19 de octubre de 2021

Fecha de aprobación: 09 de junio de 2022

Fecha de publicación:



Cómo citar este artículo: Castillo Paredes, S.E; Huamán Espejo, M.Y. (2022). Satisfacción laboral en relación a factores generados por un entorno del COVID-19. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (92), (páginas). DOI:

Resumen

Este estudio determina la satisfacción laboral en relación a factores generados por un entorno del COVID-19, en el ámbito de una empresa peruana del sector de prestación de servicios de seguridad. Bajo un contraste empírico de corte transversal no experimental, se hace evidente una satisfacción laboral promedio, con altos niveles de insatisfacción en cuanto al reconocimiento personal o social percibido respecto a los logros laborales de este sector dentro del actual entorno social. Se resalta que, el establecimiento de normas para el cumplimiento de protocolos, la existencia de riesgos en el desempeño del trabajador y la situación económica generada por el COVID-19 se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del sector de seguridad. Por tanto, se debe tener en cuenta que existen nuevos factores relacionados a la satisfacción laboral en el actual entorno y tomar medidas necesarias que conlleven a un mejor desenvolvimiento en el trabajo de este sector, abriéndose camino a otros estudios con mayor profundidad, incluyendo otros sectores y diferentes regiones.

Palabras clave: satisfacción laboral; COVID-19; crisis sanitaria; reconocimiento; seguridad; desempeño.

¹ Bachiller de Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana Unión, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6803-7614>

² Investigadora, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú. Responsable de la coordinación de investigación, Escuela Profesional de Contabilidad. Correo: marisolhuaman@upeu.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1590-3339>

1. Introducción

La presencia del COVID-19 ha generado una crisis sanitaria que ha cambiado el entorno social en el área económica, especialmente en el empleo, al repercutir en todas las actividades laborales modificando las condiciones laborales y el desempeño del trabajador. Lo cual ha dejado en evidencia los efectos devastadores en las economías y en los trabajadores de todo el mundo (Carranza, Farole, Gentilini, Morgandi, Packard, Santos y Webe, 2020).

Cabe destacar que, el cierre de actividades y las restricciones sociales impuestas han afectado significativamente la economía a nivel mundial y nacional (CEPAL, 2020). En el caso específico del Perú, esta crisis ha generado el cierre de 45 467 empresas y una pérdida de más de 2 millones de puestos de trabajo (Radio Programas del Perú, 2021), lo cual ha incrementado la tasa de desempleo al 13 % en el cierre del 2020 (Expreso, 2021).

Sin embargo, pese al sometimiento a cuarentena y cierre de espacios, algunas actividades laborales esenciales continuaron funcionando con un cambio significativo en las condiciones laborales, mismas han afectado el desempeño y satisfacción del trabajador (Albán, 2020; González, 2020; Weller, 2020).

Es preciso señalar que el sector de servicios en seguridad ha sido uno de los más afectados, por el rol que cumple en la sociedad, al custodiar y prevenir cualquier tipo de infracción a las actividades esenciales. Toda vez que las entidades de salud privadas y otros sectores comerciales y de producción durante la crisis sanitaria han requerido del servicio de seguridad, los trabajadores se han mantenido expuestos. De allí que el sector ha tenido que enfrentar drásticamente estos cambios, viéndose obligado a reducir horarios y salarios de sus trabajadores, que claramente se refleja en la satisfacción laboral.

Los factores que producen insatisfacción laboral han sido ampliamente abordados por la literatura, entre los más determinantes se encuentran: sobre carga laboral, falta de capacitación, baja remuneración y un ambiente laboral inadecuado; destacándose la remuneración como el factor de mayor satisfacción o insatisfacción del trabajador (Cajas, Gastiaburo, Espinel, Espinel y Ruperti, 2017).

Por tanto, en vista de que las condiciones en el ambiente laboral han cambiado debido a las restricciones, se cuestiona ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral dentro del nuevo entorno laboral generado por el COVID-19?, ¿los factores generados por el entorno COVID-19 se relacionan con la satisfacción laboral? Un trabajador insatisfecho resta a la empresa y a su servicio. Se hace importante detectar a tiempo cuál es la raíz del problema para que la organización sea capaz de implementar técnicas de motivación a sus colaboradores (Flores, 2019; Rojas, 2019), porque aquellos que no se sienten satisfechos fomentan indiferencias hacia el trabajo que desempeñan (Estrada y Gallegos, 2021), afectando significativamente el rendimiento laboral de los empleados, y, por ende, la productividad de la empresa (García, 2019; Pacheco, 2019).

Ahora bien, el desarrollo de este estudio pretende describir el nivel de satisfacción laboral en una empresa de prestación de servicios de seguridad ubicada en Lima y sucursales en otras regiones del Perú, y establecer si los factores generados en un nuevo entorno por el COVID-19 tales como afectación del estado de salud, pérdida de familiares o amigos cercanos, afectación económica, cumplimiento de protocolos y la existencia de riesgos, se relacionan con la satisfacción laboral; todo ello visto desde la perspectiva de talento humano, lo que permitirá establecer si el nuevo entorno en el que se desenvuelve el trabajador afecta su satisfacción laboral.

2. Revisión de literatura

2.1 Perspectiva teórica de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como el grado en que a los colaboradores les gusta su trabajo y el trato que reciben de parte su empleador (Aamodt, 2010). Se manifiesta como la perspectiva favorable o desfavorable expresada mediante el grado de concordancia existente entre las expectativas de las personas respecto al trabajo y las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. Fisher (2000), lo define como una respuesta afectiva o emocionante hacia el trabajo como un *todo o bien*. Esta predisposición

frente al trabajo, está basada en creencias y valores positivos, generados por la rutina laboral (Palma, 2005).

Existe una diversidad de estudios en torno a la satisfacción laboral, cuyos resultados han abordado el planteamiento de teorías y su aplicación a tomar medidas en las empresas para mejorar su productividad. Uno de los factores fundamentales en la satisfacción laboral es el salario, evidenciándose que la remuneración impacta en la satisfacción del trabajador. Por tanto, se genera disminución en su rendimiento, y con ello, en la productividad de la empresa (Sánchez y Sánchez, 2016; Vargas, 2020).

El tiempo como recurso que permite planificar procesos y desarrollar las tareas en el ámbito laboral, por el cual el trabajador percibe una remuneración, es otro factor importante en la satisfacción, tal es el caso de los romaníes, quienes prefieren la flexibilidad y disminución del tiempo de trabajo (Davidescu, Apostu, Paul y Casuneanu, 2020). Así mismo, el género es otro de los factores que determina mayor o menor grado de satisfacción laboral, hay evidencia empírica en el sector de comunicaciones que muestra la percepción de mayor satisfacción por el trabajo en mujeres que en varones (Vargas, 2021). Sin embargo, el ambiente laboral en general es uno de los más estudiados, por su repercusión en el trabajador de manera directa; estudios recientes muestran que la insatisfacción laboral se ha incrementado durante el 2020 por el temor al contagio en su entorno laboral (Bellido, Morales, Gamarra y Calizaya, 2020).

Si bien la satisfacción laboral corresponde a un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona como respuesta emocional positiva al puesto de trabajo, es considerada como una actitud, sentimiento o estado emocional (Arias y Arias, 2014; Celma, Martínez y Raya, 2009; Pérez, Rojas y Alpaca, 2019).

En ese sentido, es preciso señalar que las actitudes favorables para el desarrollo profesional en el trabajo cambian con el tiempo, lo que una vez fue satisfactorio deja de serlo en algún momento, teniendo que encontrar la solución para tener una buena satisfacción laboral de

los trabajadores, porque si los colaboradores no se sienten satisfechos, fomentarán indiferencias hacia el trabajo que desempeñan (Duche, Gutiérrez y Paredes, 2019; Estrada y Gallegos, 2021; Hirschi, 2014). De allí que la conceptualización de satisfacción laboral se modificó sustancialmente en el tiempo gracias a las diversas postulaciones teóricas y por la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral (Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra y Villegas, 2018).

Desde su construcción teórica, la satisfacción laboral ha sido abordada por diferentes teorías que tratan de explicar su naturaleza e importancia, sin embargo, Palma (2005), propone el abordaje de la satisfacción laboral desde siete dimensiones en la construcción de una escala de medición de la variable ampliamente acogida en la literatura, pese a ello, estudios empíricos han considerado que se puede medir desde 4 dimensiones, de acuerdo con la tabla 1.

Tabla 1. Dimensiones de la satisfacción laboral a partir de Palma (2005)

Variable	Dimensiones	Implicancia
Satisfacción laboral	Significación de tarea	Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociada al esfuerzo, realización y aporte material.
	Condiciones de trabajo	Es la evaluación hacia el trabajo con base en los elementos existentes que permiten desarrollar la actividad laboral.
	Reconocimiento personal o social	Es la evaluación hacia el trabajo con base en el reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados obtenidos.
	Beneficios económicos	Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Fuente. Elaboración propia.

2.2 Factores generados por el entorno del COVID-19

La pandemia generada por el COVID-19 ha generado un nuevo entorno que ha afectado el relacionamiento de las personas por el temor a contagiarse (Johnson, Saletti y Tumas, 2020; Maguiña, Gastelo y Tequen, 2020; Merino; 2021; Muñoz, 2020). El estrés psicológico se ha incrementado especialmente en los trabajadores de la salud que están expuestos a largas jornadas de trabajo (OMS, 2020). Sin embargo, los trabajadores del sector de servicios de seguridad, que trabajan en jornadas de similar duración, también se encuentran expuestos a este nuevo entorno laboral.

Cabe considerar que el teletrabajo, el aislamiento y distanciamiento, han dado paso a la ansiedad, la angustia, el aburrimiento, la frustración y la depresión; por ello, las grandes barreras generadas en la comunicación, han acortado aquellos intercambios espontáneos que aportaban valor a la mejora y el crecimiento de las compañías. Es así, que el temor existente al contagio en el ambiente laboral de los trabajadores que brindan servicio de vigilancia y seguridad, está limitando las capacidades del personal por tener que trabajar presencialmente, puesto que la falta de solidaridad y compromiso de los empleadores en capacitar al personal sobre el uso adecuado de los equipos de protección personal (EPP), afectan su desenvolvimiento (Bedoya y Velásquez, 2014; Cordero, 2021; Ferreira, Yuri Hattori y Pereira, 2020; Martínez, 2017).

Así mismo, la situación económica por la crisis sanitaria genera temor al recorte salarial, la pérdida de empleo o la pérdida de la estabilidad económica —que es cada vez es más intensa para algunos trabajadores—, con el temor de ser reemplazados por personas más jóvenes (Campos, 2020; Rodríguez, Gutiérrez, Quivio y Carbajal, 2020). Estos factores generados por el nuevo entorno a raíz de la pandemia, redujeron a los trabajadores a desenvolverse en un nuevo contexto hasta que el virus del COVID-19 fue controlado, retornándose posteriormente a las condiciones de normalidad antes de la pandemia; pese a ello, es importante considerar que los cambios generados en un entorno de crisis sanitaria afectan no solo la salud psicológica, sino la estabilidad del trabajador y los costos en las empresas.

3. Metodología

La investigación tiene un contraste empírico de corte transversal y diseño no experimental, se desarrolló a nivel descriptivo correlacional para conocer el nivel de satisfacción laboral y establecer si existe relación con los factores, generado por el nuevo entorno del COVID-19. Los datos se recolectaron en un único momento y las variables fueron observadas bajo fundamentos teóricos sin ser manipuladas o controladas (Sampieri, Collado y Lucio, 1996). Para su ejecución, se hizo uso de datos recogidos mediante un cuestionario sobre factores del entorno del COVID-19 y satisfacción laboral, con la finalidad de conocer la satisfacción laboral de los trabajadores de seguridad, en torno al nuevo escenario de trabajo que enfrentan, generado por la crisis sanitaria del COVID-19.

La escala utilizada para la medición de la variable satisfacción laboral corresponde a tipo positivo y negativo, elaborada por Palma (2005), con una confiabilidad general de .84 según alfa de Cronbach, y valoraciones significativas a nivel de dimensiones (significación de la tarea .750, condiciones de trabajo .799, reconocimiento personal o social .538, beneficios económicos .543) (Palma, 2005). Escala adaptada a 27 ítems y revalidada por García (2017), con una validez y confiabilidad general de .862 según alfa de Cronbach; con valoraciones más altas a nivel de las dimensiones que la escala original (significación de la tarea .817, condiciones de trabajo .738, reconocimiento personal o social .621, beneficios económicos .620) (García, 2017).

El cuestionario adaptado para el presente estudio está conformado por tres bloques: datos socio demográficos que recogen edad, género, nivel educativo, tiempo de servicio, nacionalidad y estado civil; un segundo bloque de preguntas relacionadas a factores que afectan al trabajador dentro del entorno del COVID-19, en el cual se especifica en qué aspectos han sido afectados los trabajadores, así como los riesgos y establecimiento de protocolos de seguridad. Y un tercer bloque referente a la medición de la satisfacción laboral, constituida por cuatro dimensiones: significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal o social y beneficios económicos.

La población para este estudio se conformó por 649 trabajadores del sector de seguridad de una organización, distribuidos a largo de 15 sucursales en todo el territorio peruano de las diferentes regiones. La muestra obtenida para la recolección de datos, según muestreo probabilístico, se desarrolló bajo la fórmula estadística para muestras finitas, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, especificándose una muestra estadística de 243 participantes elegidos aleatoriamente cumpliendo todos los principios de inclusión, tales como que el empleado tenga vínculo contractual formal mínimo de 6 meses dentro de la organización y tenga correo electrónico.

Dada la coyuntura generada por el COVID-19 y las restricciones normativas del Estado, la encuesta se aplicó mediante formulario vía online a los agentes de seguridad a través de sus correos, con previo consentimiento informado y aprobación del comité de ética. Teniendo en consideración que algunas personas no completaron una parte de la encuesta como género, estado civil o preguntas relacionadas con la satisfacción laboral, estas se excluyeron de los análisis ya que se requería esta información.

La mayoría de colaboradores son de nacionalidad peruana (97,1 %), de género masculino (90 %), pertenecientes a la etapa de adultos jóvenes, comprendidos entre 20 y 35 años de edad (76,8 %). Cuentan con un máximo nivel de estudios de secundaria completa (45,2 %), sin embargo, hay un grupo representativo que tiene estudios técnicos (34,4 %) y universitarios (19,1 %). Respecto al tiempo de servicio, el 34,9 % tienen menos de un año laborando en la empresa, lo que indica una elevada rotación en el personal. En cuanto al estado civil, la mayoría tiene cónyuge, al tener estado civil de casado/a (28,6 %) y en convivencia (43,6 %).

Para el análisis de datos, los formularios se codificaron, se ingresaron en SPSS y se realizó la verificación del 100 % de la precisión de los datos en el ingreso de la plantilla de datos, posteriormente se limpiaron para abordar los valores faltantes, los valores atípicos y los valores extremos quedando 241 formularios válidos. Los datos de elección al ser categóricos se analizaron previamente para ver si se cumplían los supuestos de normalidad, al no cumplir

con los supuestos de normalidad se elaboraron tablas descriptivas de contingencia, y se realizaron pruebas estadísticas inferenciales con el coeficiente Tau B de Kendal (τ) para hallar las correlaciones; coeficiente con mayor preferencia que el de Spearman, basada en los intervalos jerarquizados de las observaciones que los propios datos (Badii, Guillen, Lugo y Aguilar Garnica, 2014).

4. Resultados

4.1 Factores de afectación por el COVID-19 en los trabajadores de seguridad

La mayoría de los agentes de seguridad no se han visto afectados en su estado de salud por el COVID-19 (66,0 %), no obstante, el resto de la población estudio se ha visto perjudicada por este nuevo entorno (34,0 %). Específicamente, un 32,9 % ha sido afectada solo en el aspecto físico, un 19,5 % solo en el plano emocional de manera directa y un 47,6 % en ambos aspectos, ya que existen otras enfermedades no relacionadas directamente al COVID-19, que podrían estar relacionadas indirectamente. Estos resultados se corroboran al tener en cuenta otro factor ocasionado por el entorno, que es la mortalidad de personas cercanas al trabajador, que secundariamente afectan en el aspecto emocional. Si bien la mayoría de trabajadores manifiesta no haber tenido pérdida de vidas de familiares o amigos cercanos por el COVID-19 (61,0 %), un significativo 39 % de la población se ha visto afectada por dichas pérdidas.

Entre los factores relevantes generados por el nuevo entorno del COVID-19 que han afectado a los trabajadores del sector de servicios de seguridad, está la situación económica, la cual ha afectado a la gran mayoría de trabajadores de seguridad (86,3 %). En cuanto al cumplimiento de protocolos establecidos por la empresa para prevenir el COVID-19, la mayoría manifiesta que sí se han implementado (86,8 %), sin embargo, un 23,2 % manifiesta que en su lugar de trabajo no se cumple a cabalidad con los protocolos, lo que indica que el entorno varía con relación al ámbito local y cultural puesto que, si bien las normativas estatales son generales, la variedad del impacto del COVID-19 ha sido diferente en las diversas regiones. De la misma forma, manifiestan que existen riesgos en su centro laboral para contraer el COVID-19

(78,0 %), por la labor que realizan a diferencia de un 5,4 % que manifiesta no tener riesgos (véase Tabla 2).

Tabla 2. Factores de afectación del entorno de COVID-19 en los trabajadores de una entidad peruana del sector de servicios de seguridad, 2021

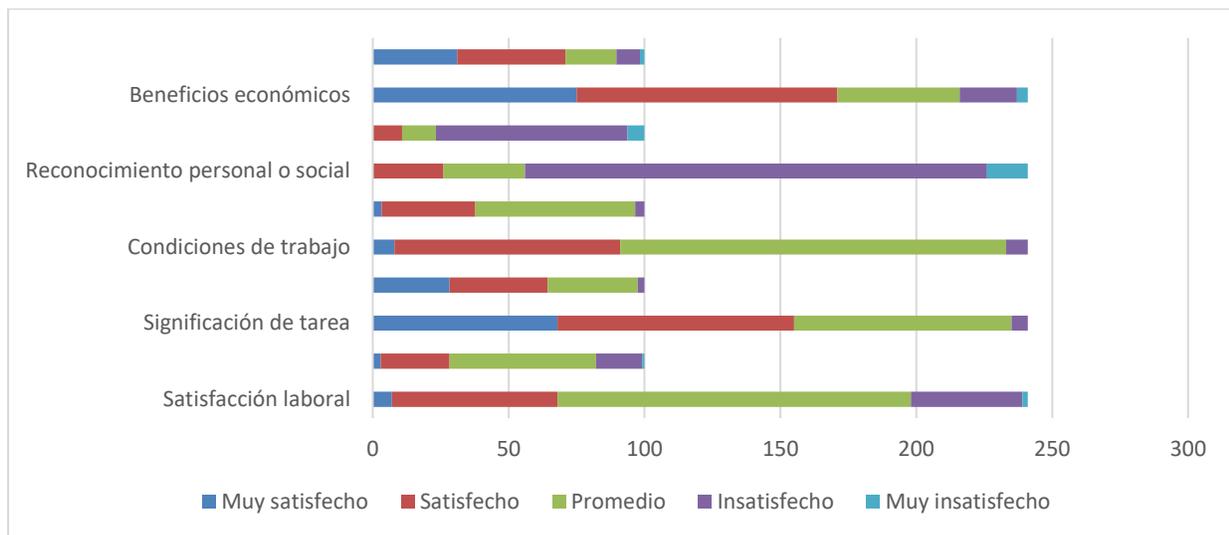
Factores	Afectación	n	%
Afectación del estado de salud por el COVID-19	Sí	82	34,0
	No	159	66,0
Aspectos de la salud afectados por el COVID-19	Físicamente	27	32,9
	Emocionalmente	16	19,5
	Ambas	39	47,6
Pérdida de familiares o amigos cercanos por el COVID-19	Sí	94	39,0
	No	147	61,0
Afectación de la situación económica por el COVID-19	Sí	208	86,3
	No	33	13,7
Cumplimiento de protocolos por parte de la empresa para prevenir el COVID-19	Siempre	132	54,8
	Casi siempre	77	32,0
	Regularmente	27	11,2
	Casi nunca	4	1,6
	Nunca	1	0,4
Existencia de riesgos para contraer el COVID-19	Siempre	126	52,3
	Casi siempre	62	25,7
	Regularmente	40	16,6
	Casi nunca	7	2,9
	Nunca	6	2,5
Total		241	100

Fuente. Elaboración propia.

a) Satisfacción laboral de trabajadores de seguridad

La mayoría de los agentes de seguridad se encuentran en un nivel predominante de satisfacción laboral a nivel promedio o regular (53,9 %), aunque hay un grupo representativo que se siente satisfecho (28,2 %) y un 17,8 % manifiesta sentirse insatisfecho en su ámbito laboral. En cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, se evidencia que en la dimensión *significación de tareas* predomina el nivel de satisfecho (64,3 %), en la dimensión *condiciones de trabajo*, la mayoría de agentes de seguridad se encuentra en un nivel satisfacción promedio o regular (58,9 %), así también se observa un alto porcentaje de insatisfacción en cuanto al *reconocimiento personal o social* (76,7 %), mientras que en la dimensión *beneficios económicos recibidos*, predomina el nivel de satisfecho (70,9 %), respecto a la remuneración que perciben como producto de su esfuerzo (Figura 1).

Figura 1. Valoraciones de satisfacción laboral en trabajadores de seguridad



Fuente. Elaboración propia.

b) Factores relacionados al COVID-19 y satisfacción laboral

En la tabla 3, se observa que la afectación en el estado de salud de los trabajadores y la pérdida de familiares o amigos cercanos por el COVID-19, no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral. Sin embargo, el cumplimiento de los protocolos de seguridad tiene

una relación inversa de nivel bajo, pero significativa con la satisfacción laboral ($r = -.121$). Así mismo, se verifica que la situación económica generada por el nuevo entorno se relaciona directa y significativamente a un nivel bajo con la satisfacción laboral ($r = .223$), evidenciándose que, si bien puede estar satisfecho con la remuneración que recibe, su situación económica está sujeta a un nuevo entorno social y económico generado por el COVID-19. Así mismo, la existencia de riesgos para contraer el COVID-19 en el ámbito laboral, se relaciona significativamente e inversamente con la satisfacción laboral a un nivel bajo ($r = -.120$), lo que implica que a medida que se incrementa el riesgo de contraer COVID-19 en el nuevo entorno, menor será la satisfacción de trabajar en el sector de servicios de seguridad.

Tabla 3. Relación del COVID-19 y la satisfacción laboral

Factores relacionados al COVID-19		Satisfacción laboral		
Tau_b de Kendall	Afectación del estado de salud por el COVID-19	Coeficiente de correlación	-.012	
		Sig. (bilateral)	.817	
	Pérdida de familiares o amigos cercanos por el COVID-19	Coeficiente de correlación	.062	
		Sig. (bilateral)	.246	
	Cumplimiento de protocolos por la empresa para prevenir el COVID-19	Coeficiente de correlación	-.121*	
		Sig. (bilateral)	.019	
	Afectación de la situación económica por el COVID-19	Coeficiente de correlación	.223**	
		Sig. (bilateral)	.000	
	Existencia de riesgos para contraer el COVID-19	Coeficiente de correlación	-.120*	
		Sig. (bilateral)	.018	
	N			241

Nota. *La correlación es significativa a .05 (bilateral); ** La correlación es significativa a .01(bilateral).

Fuente. Elaboración propia.

5. Discusión

Los resultados referentes al nivel de satisfacción laboral dentro del nuevo entorno generado por el COVID-19, son distintos a los resultados obtenidos antes de la pandemia. Por ejemplo, en Chile, en un estudio realizado por Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017), la satisfacción laboral de los trabajadores públicos alcanzó un nivel de 92,1 %. De manera similar en España, Rodríguez, Gómez y Del Valle (2017) encontraron que los trabajadores de salud se sentían satisfechos en un 83,9 %. Sin embargo, Boada (2019) y Campos, Nolberto y Coras (2019), encontraron resultados similares al hallar niveles de satisfacción (50,0 % y 56,7 %) en enfermeras y trabajadores de seguridad respectivamente; ambas poblaciones con similitud en el horario rotativo, evidenciándose que el nivel de satisfacción en este nuevo entorno ha variado debido a los factores generados por el nuevo entorno, los cuales han afectado la vida del trabajador.

En situaciones ambientales similares consideradas en este estudio, Bellido *et al.* (2020) encontraron que los trabajadores públicos tienen un nivel de satisfacción regular (99,8 %) con tendencia a insatisfacción. Quispe y Paucar (2020) hallaron que los docentes tienen buena satisfacción laboral solo en un 49,1 %. En tanto que, en México, De los Heros, Murillo y Solana (2021) reportaron que la satisfacción laboral de docentes de la Unidad de Salud de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) fue del 66,7 % durante el confinamiento por COVID-19 entre los meses de marzo a julio del 2020.

Los resultados encontrados son similares a los obtenidos, teniendo en cuenta que la media de trabajadores se siente satisfecho desempeñando sus actividades en este nuevo entorno, por tanto, al existir un porcentaje casi similar de insatisfacción, el trabajador no está desarrollando su trabajo con calidad y eficiencia (Montes y Díaz, 2019). A la luz de estos resultados es preciso que la administración ayude a cada trabajador a mejorar sus expectativas dentro del desempeño de su tarea en este nuevo entorno.

Los resultados del nivel de satisfacción laboral, según el estudio, de acuerdo con la dimensión de condiciones de trabajo, se encontró que la mayoría de agentes de seguridad tienen una

satisfacción promedio (58,9 %) en el nuevo entorno; en contraste a los resultados de Boada (2019) que revelan que los agentes de seguridad en su mayoría estaban satisfechos (87,7 %) con las condiciones de trabajo en un entorno sin pandemia.

No obstante, antes del nuevo entorno Campos *et al.* (2019) registraron que las enfermeras peruanas se encontraban insatisfechas (58,0 %) con las condiciones de trabajo. Por lo tanto, los resultados confirman que las condiciones de trabajo son importantes para la realización de las actividades y determinan la satisfacción laboral del trabajador en menor o mayor medida; aun así, las nuevas condiciones laborales generadas por la pandemia estarían afectando la satisfacción laboral del trabajador, teniendo en cuenta que el uso de implementos de seguridad sanitaria como las mascarillas usadas en ambientes sanitarios como hospitales, ahora son utilizadas en todos los ámbitos laborales y resultan incómodas para el trabajador de seguridad.

Con relación a la dimensión de reconocimiento de personal o social, se encontró que el personal de seguridad está insatisfecho (76,7 %) en el nuevo entorno; a diferencia de Campos *et al.* (2019), quienes registraron menor nivel de insatisfacción en enfermeras peruanas (52,0 %) en un entorno sin pandemia. Ambos resultados difieren a los hallados por Boada (2019), quien registró una satisfacción promedio (45,2 %) en agentes de seguridad. Estos resultados confirman que el reconocimiento es un factor importante en la satisfacción del trabajador, pues este factor motiva al personal de seguridad a sentirse satisfecho con el logro alcanzado en su desempeño, siempre y cuando sea reconocido, más aún en un entorno de restricciones.

En cuanto a la dimensión beneficios económicos, en el estudio se observa que la mayoría se sienten satisfechos (70,9 %), similar situación encontró Boada (2019) en su investigación donde los agentes de seguridad se sienten satisfechos (86,0 %). De la misma manera, Campos *et al.* (2019) en su investigación mencionan que las enfermeras tienen satisfacción promedio en esta dimensión (56,0 %). Los resultados confirman que el contar con una remuneración

fija resulta un factor de seguridad para el trabajador, más aún en el nuevo entorno, donde muchos trabajadores dejaron de laborar por las restricciones.

Los resultados referidos a la relación entre factores generados por el nuevo entorno COVID-19 y la satisfacción laboral, indican que la pérdida de amigos o familiares y el estado de salud de los trabajadores de seguridad no tiene ninguna relación con la satisfacción laboral en el contexto de la pandemia por el COVID-19, confirmándose teóricamente que la satisfacción laboral es una respuesta emocional positiva directamente al puesto laboral, centrada en la actitud frente a las experiencias laborales, por tanto, el factor externo de pérdidas de familiares y amigos que afecta emocionalmente al trabajador, no influye en su satisfacción laboral.

El factor de afectación física y psicológica del trabajador por el COVID-19 tampoco está relacionado a la satisfacción del trabajador. Sin embargo, es posible que haya afectado su desempeño al generar situaciones de estrés y frustración. Carrasco, Castillo, Salas y Reyes (2020) encontraron que el personal de salud tiene algunas veces manifestaciones de estrés por la sobrecarga laboral manifestando un estado de frustración. Vaca y Mayorga (2021) hallaron que la salud física y psicológica del personal de salud, también se vio afectada a consecuencia del COVID-19.

Los resultados acerca de la relación entre los factores: cumplimiento de los protocolos para prevenir el COVID-19, afectación de la situación económica, existencia de riesgos de contraer el COVID-19 y la satisfacción laboral, fueron significativos a nivel bajo, indicando que, a mayor cumplimiento de protocolos como uso de EPP, la satisfacción será menor, más no es un factor relevante. Si bien el uso de los protocolos exigidos limita el bienestar para la realización de la tarea, al tener que trabajar todo el día con la mascarilla y el protector facial, el acceso al EPP ha sido clave para evitar el contagio (Valero, 2020). Así, es claro que el cumplimiento de los protocolos es un factor limitante para la satisfacción laboral, de allí que estudios como el De los Heros *et al.* (2021) hallaron que los docentes que dictaron sus clases

online mostraban buena satisfacción laboral, por las facilidades que genera la virtualidad y trabajar desde casa sin tener que usar EPP.

Por otra parte, si bien el salario de los trabajadores no ha cambiado en nada respecto al 2019, la situación económica de la gran mayoría de trabajadores ha sido afectada por el nuevo entorno (Davidescu *et al.*, 2020). Un estudio similar encontró que el grado de satisfacción en relación con el incentivo económico se vio afectado porque a varios colaboradores se les había reducido su sueldo promedio hasta en un 40 % (Bellido *et al.*, 2020). Por tanto, se corrobora la importancia de considerar la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos, producto del esfuerzo en la tarea asignada para tener un trabajador satisfecho.

Finalmente, la relación entre el factor de existencia de riesgos de contraer COVID-19 y la satisfacción laboral es baja, pero significativa, lo que implica que en la medida que exista mayor nivel de riesgo de contagio, menor será la satisfacción del trabajador en su ámbito laboral. De allí, la importancia de que en este nuevo entorno la gerencia administrativa de las empresas tenga en cuenta que, si las tareas asignadas pueden ser desarrolladas desde casa, se brinden las facilidades para estar menos expuestos al contagio, pues la satisfacción laboral será mejor. Si bien estos resultados no son concluyentes, se recomienda ampliar estudios con mayor amplitud y alcance, para confirmar no solo si este factor está relacionado a la satisfacción laboral, sino, además, determinar si en este cambio de entorno es preferible que se continúe dando apertura a la modalidad de trabajo remoto para satisfacción del trabajador.

Cabe señalar que el presente estudio tiene ciertas limitaciones, ya que solo se dirigió al personal de seguridad de una empresa privada en el Perú, por lo que los resultados obtenidos no pueden generalizarse a todos los trabajadores a nivel nacional, sin embargo, se genera un espacio para ampliar el tema dentro de la actual coyuntura social, donde pese a haber superado la crisis sanitaria, se siguen manteniendo parte de los protocolos de prevención,

puesto que si bien el COVID-19 ha sido controlado, aún existen mutaciones del virus. Por tanto, es relevante evaluar políticas de prevención sanitaria, en este ámbito de estudio.

Es preciso tener en cuenta que el aporte de esta investigación converge en la determinación del papel que cumple el reconocimiento personal y social del trabajador, el cual tiene que ver con la situación económica determinada por la remuneración que percibe, que junto al establecimiento de protocolos y la existencia de riesgos en el ambiente de trabajo en medio de la crisis sanitaria con el COVID-19 se relaciona con la satisfacción laboral.

6. Conclusiones

Frente a los objetivos planteados en este estudio, los resultados muestran que existe un nivel medio de satisfacción laboral en la mayoría de la población estudiada, y los factores generados en un nuevo entorno por el COVID-19, tales como la situación económica, cumplimiento de protocolos para prevenir el COVID-19 y existencia de riesgos para contraer la enfermedad, son factores relacionados a la satisfacción laboral.

A nivel de la medición de satisfacción laboral, la valoración en la dimensión de reconocimiento del trabajo es insatisfactorio para la mayoría, y satisfactorio a promedio en otras dimensiones —significación de tarea, condiciones de trabajo y beneficios económicos—, lo que implica la importancia que el trabajador le da a la evaluación sobre su labor, con base en el reconocimiento propio y los logros en el trabajo por los resultados obtenidos, siendo aún más necesario en este nuevo entorno.

Se confirma que el cumplimiento de protocolos, la situación económica y la existencia de riesgos para contraer la enfermedad en el trabajo de este sector, son factores que han afectado al trabajador en este nuevo entorno del COVID-19, y se relacionan con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del sector de servicios de seguridad. Por ello, es preciso que tanto administradores como gestores del talento humano, tengan en cuenta la importancia que genera la valoración al reconocimiento del trabajo en este nuevo entorno, específicamente en el sector de servicios de seguridad.

Por último, es necesario reconocer al trabajador por sus logros alcanzados, inculcando motivación y desafíos para crecer dentro de la institución para el logro de la meta organizacional. Así mismo, se debe tener en cuenta que existen nuevos factores que se relacionan a la satisfacción laboral dentro del actual entorno que deben tener para tomar medidas necesarias que conlleven a un mejor desempeño en el trabajo y así generar mayor satisfacción laboral.

7. Referencias

Albán, W. (2020). *Informe nacional sobre el impacto del COVID-19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú*. Surquillo, Perú: Grupo de Seguimiento Concertado a las Políticas de Salud de la Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza. Recuperado de <https://mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2020-07-16/informe-salud-mclcp-2020-7-de-julio.pdf>

Aamodt, M. 2010. *Psicología industrial/organizacional*. México: Cengage Learning. Recuperado de <https://pouabc.files.wordpress.com/2018/08/psicologia-industrial-organizacional.pdf>

Arias, W. L.; Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191. DOI: <https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000300010>

Badii, A.; Guillen, O. P.; Lugo, S.; Aguilar Garnica, J. J. (2014). Correlación no-paramétrica y su aplicación en la investigación científica non-parametric correlation and its application in scientific research. *International Journal of Good Conscience*, 9(2), 31-40. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v9-n2/A5.9\(2\)31-40.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n2/A5.9(2)31-40.pdf)

Bedoya, C.; Velásquez, A. (2014). Análisis de la incidencia del miedo en la organización desde la perspectiva psicobiológica. *Revista Colombiana de Psicología*, 23(2), 351-362. DOI: <https://doi.org/10.15446/rcp.v23n2.38635>

- Bellido, R. S.; Morales, P. B.; Gamarra, M. E.; Calizaya, J. M. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(108), 4-11. DOI: <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Boada, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. DOI: <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Cajas, M.; Gastiaburo, J.; Espinel, A.; Espinel, J.; Ruperti, E. (2017). Factores de satisfacción e insatisfacción laboral en trabajadores de la ciudad de Milagro. *Psicología Unemi*, 1(1), 15-23. DOI: <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol1iss1.2017pp15-23p>
- Campos, B. (15 de mayo de 2020). *Los temores que ha despertado la pandemia en los trabajadores chilenos*. Recuperado de <https://www.pauta.cl/economia/coronavirus-cuales-son-los-temores-de-los-trabajadores-en-la-pandemia>
- Campos, G.; Nolberto, V. A.; Coras, D. M. (2019). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista Enfermería Herediana*, 11(1), 11-17. DOI: <https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>
- Carranza, E.; Farole, T.; Gentilini, U.; Morgandi, M.; Packard, T.; Santos, I.; Webe, M. (2020). *Gestión de los impactos de la crisis del COVID-19 en el empleo: opciones de política para el alivio y la reestructuración*. Washington: World Bank Group. Recuperado de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/839831598412004171/pdf/Managing-the-Employment-Impacts-of-the-COVID-19-Crisis-Policy-Options-for-Relief-and-Restructuring.pdf>
- Carrasco, O.; Castillo, E.; Salas, R.; Reyes, C. (2020). Estresores laborales y satisfacción en enfermeras peruanas durante la pandemia de COVID-19. *Scielo Preprints*, 1(1), 1-14. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>
- Celma, D.; Martínez, E.; Raya, J. (2009). Business case y responsabilidad social empresarial: un análisis de la satisfacción laboral. Ponencia presentada Administrando en entornos inciertos. XXIII Congreso Anual AEDEM. ESIC, Sevilla, España.

CEPAL. (2 de julio de 2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe; Naciones Unidas. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11362/45734>

Cordero, C. (17 de febrero de 2021). *Soporte emocional en tiempos de COVID-19*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/soporte-emocional-en-tiempos-de-covid-19>

Davidescu, A.; Apostu, S.; Paul, A.; Casuneanu, I. (2020). Work flexibility, job satisfaction, and job performance among Romanian employees-implications for sustainable human resource management. *Sustainability*, 12(15), 6086. DOI: <https://doi.org/10.3390/su12156086>

De los Heros, M. G.; Murillo, S. C.; Solana, N. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud. *Revista de Economía del Caribe*, (26), 1-21. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-21062020000200001

Duche, A. B., Gutiérrez, O. A., & Paredes, F. M. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Conrado*, 15(70), 15-24.

Estrada, E. G., & Gallegos, N. A. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la amazonía peruana. *Educação & Formação*, 6(1), 1-18. DOI: <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>

Expreso. (24 de enero de 2021). *Lima continúa con una alta tasa de desempleo* <https://www.expreso.com.pe/politica/lima-continua-con-una-alta-tasa-de-desempleo/>

Ferreira do Nascimento, V.; Yuri Hattori, T.; Pereira Terças-Trettel, A. C. (2020). Dificultades y temores de las enfermeras que enfrentan la pandemia de COVID-19 en Brasil. *Humanidades Médicas*, 20(2), 312-333. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202020000200312

Fisher, C. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 185-202. DOI: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2<185::AID-JOB34>3.0.CO;2-M](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<185::AID-JOB34>3.0.CO;2-M)

- Flores, L. (10 de junio de 2019). *Conoce las consecuencias de la insatisfacción laboral*. Recuperado de <https://luisfloresguerra.com/conoce-las-consecuencias-de-la-insatisfaccion-laboral/>
- García, M. (2019). *Principales causas de la insatisfacción laboral*. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/sin-categoria/principales-causas-de-la-insatisfaccion-laboral/>
- González, D. (28 de diciembre de 2020). ¿Cuáles empresas cerraron en el Perú este año a causa de la pandemia? <https://www.america-retail.com/peru/cuales-empresas-cerraron-en-el-peru-este-ano-a-causa-de-la-pandemia/>
- Hirschi, A. (2014). Hope as a resource for self-directed career management: Investigating mediating effects on proactive career behaviors and life and job Satisfaction. *Journal of Happiness Studies*, 15(6), 1495-1512. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10902-013-9488-x>
- Johnson, M. C.; Saletti, L.; Tumas, N. (2020). Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25, 2447-2456. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10472020>
- Maguiña, C.; Gastelo, R.; Tequen, A. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Revista Médica Herediana*, 31(2), 125-131. DOI: <https://doi.org/10.20453/rmh.v31i2.3776>
- Martínez, M. (13 de marzo de 2017). *La psicología del miedo en los entornos laborales*. Recuperado de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/03/13/economia/1489426923_028996.html
- Merino, R. (2021). "Siento miedo". Experiencia laboral en el contexto de la emergencia nacional sanitaria generada por la pandemia covid-19. Segunda parte. *Acta Herediana*, 64(1), 42-49. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/ah.v64i1.3909>
- Montes, M.; Díaz, M. (2019). Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018. *Revista Científica de Ciencias de La Salud*, 12(2), 7-16. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/rccs.v12i2.1211>

- Montoya, P.; Bello, N.; Bermúdez, N.; Burgos, F.; Fuentealba, M.; Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7-13. DOI: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Muñoz, J. P. (2020). Covid-19: el miedo, el efecto silencioso de las epidemias. *Interdisciplinary Journal of Epidemiology and Public Health*, 3(1), e-6256 . DOI: <https://doi.org/10.18041/2665-427x/ijeph.1.6256>
- OMS. (17 de septiembre de 2020). *OMS: garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- Pacheco, J. (2019). *¿Qué es la insatisfacción laboral y cómo suele expresarse?* Recuperado de <https://www.webyempresas.com/insatisfaccion-laboral-y-como-suele-expresarse/>
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34. Recuperado de <https://dokumen.tips/documents/manual-escala-de-satisfaccion-laboral.html?page=3>
- Pérez, R. del C., Rojas, L. A., & Alpaca, H. (2019). La gestión del talento humano como elemento fundamental en la satisfacción laboral en la UGEL N° 3-Trujillo, 2018. *Ciencia y Negocios*, 1(2), 19-30. Recuperado de <http://200.62.226.189/CIENCIAYNEGOCIOS/article/view/1297>
- Quispe, R.; Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 10(2), 64-83. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Rodríguez, A.; Gómez, P.; Del Valle, R. de D. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería Global*, 16(3), 369-399. DOI: <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.3.256641>

Rodríguez, L.; Gutiérrez, R.; Quivio, R.; Carbajal, Y. (2020). COVID-19: frecuencia de temores en condiciones de cuarentena y aislamiento social, en una muestra de adultos de la ciudad de Lima, 2020. *Revista sobre Educación y Sociedad*, 1(15), 5-22. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539919>

Rojas, N. (11 de diciembre de 2019). *Las causas de insatisfacción laboral: ¿cómo abordar esta situación?* Recuperado de <https://www.inesem.es/revistadigital/orientacion-laboral/causas-insatisfaccion-laboral/>

Radio Programas del Perú. (17 de marzo de 2021). *Más de 45,000 empresas cerraron en el 2020 en el Perú, pero se crearon más de 235,000 emprendimientos* <https://rpp.pe/economia/economia/mas-de-45000-empresas-cerraron-en-el-2020-pero-cuantas-empresas-se-crearon-en-el-peru-durante-el-ano-de-la-pandemia-2020-coronavirus-en-peru-noticia-1326343?ref=rpp>

Sampieri, R.; Collado, C.; Lucio, P. (1996). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Sánchez, M. C.; Sánchez, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*, 12(5), 1192-1220. DOI: <https://doi.org/10.3926/ic.844>

Vaca, D.; Mayorga, D. (2021). Estados emocionales y su relación con el insomnio en el personal de salud durante pandemia. *Enfermería Investiga*, 6(1), 20-26. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32543>

Valero, N. (2020). La bioseguridad y el personal de salud: a propósito de la pandemia de COVID-19. *Enfermería Investiga*, 5(3), 1-4.

Vargas, G. J. (2021). *Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo, septiembre - diciembre, 2019* (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3058>

Vargas, T.; Vizzuett, V.; Amador, E.; Becerra, L. E.; Villegas, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay, Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9(13), 129-153. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5>

Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe; Naciones Unidas. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45759>