



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Factores de riesgos psicosociales y compromiso organizacional en agentes de seguridad de  
una empresa privada de Lima Metropolitana

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

**AUTORAS**

Dongo Castillo, Saira Yasinet (0009-0004-3564-9456)  
Lara Isusquiza, Claudia Lizet (0009-0007-3906-9370)

**ASESOR**

Reyes Romero, Carlos Antonio (0000-0001-7446-9467)

**Lima, Perú**

**2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

AUTOR: Dongo Castillo Saira Yasinet  
Tipo de documento de identidad: DNI  
Número de documento: 72606179

AUTOR: Lara Isusquiza Claudia Lizet  
Tipo de documento de identidad: DNI  
Número de documento: 74692913

### **Datos de asesor**

ASESOR: Reyes Romero Carlos Antonio  
Tipo de documento de identidad: DNI  
Número de documento: 25836251

### **Datos del jurado**

JURADO 1: ESPÍRITU SALINAS NATIVIDAD MARINA. DNI 09136467. ORCID 0000-0001-6621-4405

JURADO 2: CÓRDOVA CADILLO ALBERTO. DNI 08458178. ORCID 0000-0002-8221-3960

JURADO 3: TAURO URIARTE TALIA BEATRIZ. DNI 08194254. ORCID 0000-0002-7446-4284

JURADO 4: REYES ROMERO CARLOS ANTONIO. DNI 25836521. ORCID 0000-0001-7446-9467

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento: 5.01.00  
Código del Programa:313016

## ANEXO N°1

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Saira Yasinet Dongo Castillo,  
con código de estudiante número 201520549, con DNI N° 72606179,  
con domicilio en Calle Pietro Marchand 631,  
distrito San Borja, provincia y departamento de Lima,  
en mi condición de bachiller en Psicología de la Facultad  
de Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:  
"Factores de Riesgos Psicosociales y Compromiso Organizacional  
en agentes de seguridad de una empresa privada de  
Lima Metropolitana"  
es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Carlos Reyes,  
y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de  
investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución  
académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y  
tiene el 12.0% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el  
contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo  
responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y  
autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y  
soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo  
Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 21 de Junio de 2023



Nombres y Apellidos: Saira Yasinet Dongo Castillo  
DNI Nro. 72606179

## ANEXO N°1

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

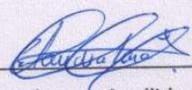
Yo, Claudia LizeT Lara Isusguiza  
con código de estudiante número 201520553, con DNI N° 74732039,  
con domicilio en Fundo Villalobos MZ "G" Sub lote "3A"  
distrito Pachacamac, provincia y departamento de Lima,  
en mi condición de bachiller en Psicología de la Facultad  
Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:  
" Factores de Riesgos Psicosociales y compromiso  
Organizacional en agentes de seguridad de una empresa  
privada de Lima metropolitana "  
es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Carlos Reyes,  
y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de  
investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución  
académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y  
tiene el 12% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el  
contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo  
responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y  
autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y  
soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo  
Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 21 de Junio de 2023

  
Nombres y Apellidos: Claudia LizeT Lara Isusguiza  
DNI Nro. 74732039

# Factores de Riesgos Psicosociales y Compromiso Organizacional en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana

## ORIGINALITY REPORT

*AD* **12%** SIMILARITY INDEX **13%** INTERNET SOURCES **7%** PUBLICATIONS **6%** STUDENT PAPERS



## PRIMARY SOURCES

- 1** Submitted to Universidad Ricardo Palma Student Paper **2%**
- 2** repositorio.upao.edu.pe Internet Source **2%**
- 3** hdl.handle.net Internet Source **1%**
- 4** www.ti.autonomadeica.edu.pe Internet Source **1%**
- 5** repositorio.ucv.edu.pe Internet Source **1%**
- 6** repositorio.urp.edu.pe Internet Source **1%**
- 7** repositorio.unsa.edu.pe Internet Source **1%**
- 8** Submitted to Universidad Científica del Sur Student Paper **1%**

repositorio.uigv.edu.pe



*Leslie Denise Tantaleán Oliva*  
Mg. Leslie Denise Tantaleán Oliva  
Unidad de Grados y Títulos  
JEFA

*A Dios quien fue mi guía en cada paso que he dado.*

*A mis padres por motivarme, creer en mí y  
otorgarme su apoyo de forma incondicional.*

*A mis hermanos y abuelita Yolanda por acompañarme.*

*A mi abuelita Hilda por iluminarme en este largo camino.*

*Finalmente, a mis maestros que compartieron e  
impartieron muchos conocimientos en mí.*

*Saira Yasinet Dongo Castillo*

*Este proyecto ha sido uno de los de mayor trascendencia en mi carrera por ende quiero agradecer a Vilma mi mamá por poner su confianza sobre mí y otorgarme su respaldo en cada etapa de mi vida, a mi tía Juana que es mi segunda mamá la cual siempre ha estado a mí lado, a mi abuela Carmen por acompañarme en este largo camino. Finalmente agradezco a Jesús y José, porqué, me brindaron todo su apoyo y amor en vida.*

*Claudia Lizet Lara Isusquiza*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a los agentes de seguridad que participaron de forma voluntaria en nuestro proyecto de tesis, cooperando así, a que la sociedad peruana pueda tener una mayor perspectiva del significado e importancia de la labor que realiza un agente de vigilancia privada, así mismo, conozcamos de los riesgos que deben enfrentar.

Finalmente, agradecemos a nuestro asesor Mg. Cesar Reyes, por su apertura a compartir sus conocimientos en nuestra investigación y por guiarnos de forma paciente en la elaboración del presente estudio.

## INTRODUCCIÓN

En nuestro país nos enfrentamos a la gran problemática de inseguridad ciudadana que en estos últimos años ha obtenido una mayor significancia, debido al incremento de la delincuencia y nuevas modalidades de robo. Por esto, el agente de seguridad ha adquirido un rol más importante en entidades de alcance estatal y privado.

Debido a esto, se consideró a los agentes de seguridad como variable de control, ya que enfrentan diversos riesgos como son el aumento de horas, la adaptación y calidad del tiempo de trabajo, el ritmo, los requerimientos y las imposiciones por la empresa que los contrata así como la empresa a la cual representan, viéndose reflejado su compromiso con esta última en la ejecución y cumplimiento de tareas, logrando mantener y velar la integridad del inmueble y de las personas que transcurren en los diversos centros comerciales de Lima, además de demostrar su control ante los diferentes factores que enfrentan de forma diaria.

Siendo las funciones principales de un agente de seguridad; Identificar, conocer y difundir atención y servicio al cliente, velar por el óptimo estado de los equipos e implementos en su área, salvaguardar los bienes, apoyar en la planeación de evacuación y acontecimientos de emergencia, además de mantener en confidencialidad los datos que se le facilita.

Este estudio abarcó cuestiones de relevancia de la psicología organizacional, como son: Los factores de riesgos psicosociales y el compromiso organizacional en agentes de seguridad de una entidad de propiedad privada de Lima privada de Lima, se buscó conocer relación entre estas variables; además, se indagó si existen diferencias entre las variables mencionadas considerando a la edad.

En cuanto al capítulo uno, se plasma el problema, la formulación del cuestionamiento de indagación, los objetivos a conseguir siendo general y los específicos; así como los motivos que impulsaron esta indagación; a su vez, las limitaciones que existieron.

Por otro lado, en el apartado dos se menciona el fundamento teórico de las variables de indagación, exponiendo y describiendo indagaciones realizadas por otros investigadores y se especifica las definiciones de los términos indicados en el despliegue de la indagación.

En tanto el capítulo tres, expone los supuestos de carácter científico de la indagación, asimismo se menciona el supuesto general y específicos y así como las dos variables examinadas.

Además, el capítulo cuatro exhibe de indagación y se justifica el tipo de diseño. De igual manera, se especifica el subgrupo participante en la investigación y se presentan los instrumentos que se utilizó en la evaluación, detallando el procedimiento de para acopiar la información y aquellas técnicas empleadas para procesarlos y analizarlos.

En el capítulo cinco se describen los datos obtenidos; además, se muestra, analizan y describen los resultados; luego, en la sección nominada discusión, se exhibe la comparación de lo encontrado con otras indagaciones juntamente con la bibliografía.

Por último, el capítulo seis, se evidencia la conclusión puntualizándose de forma general y específicas extraídas de la indagación, adicionando una serie de sugerencias para indagaciones que se elaboren en el futuro y estén interesadas en estudiar las mismas variables indagadas, igualmente, se detalla el resumen. Al finalizar, se sitúan las referencias bibliográficas y el anexo.

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE</b>	<b>XI</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>XIV</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>XVI</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>13</b>
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	13
1.1 Formulación del problema .....	13
1.2 Objetivos .....	15
1.2.1. General	15
1.2.2. Específicos	15
1.3 Importancia y Justificación del estudio.....	16
1.4 Limitaciones del estudio .....	16
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>18</b>
MARCO TEÓRICO	18
2. 1 Investigaciones relacionadas con el tema.....	18
2.1.1. Investigaciones internacionales	18
2.1.2. Investigaciones nacionales	20
2.2 Bases teórico-científicas del estudio.....	22
2.2.1 Factores de Riesgos Psicosociales	22
2.2.1.1 Conceptualización	22
2.2.1.2 Dimensiones de los Factores de Riesgos psicosociales	23
2.2.1.2.1. Exigencias Psicológicas en el Trabajo	23
2.2.1.2.2. Conflicto trabajo – familia	24
2.2.1.2.3. Control sobre el trabajo	24
2.2.1.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo	25
2.2.1.2.5. Compensaciones del trabajo	26
2.2.1.2.6. Capital Social	27
2.2.2 Compromiso Organizacional	28
2.2.2.1 Conceptualización	28

	XII
2.2.2.2 Teoría de Meyer y Allen	29
2.2.2.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional	29
2.2.2.4 Consecuencias del compromiso organizacional	30
2.4 Definición de términos básicos .....	31
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>33</b>
HIPÒTESIS Y VARIABLES	33
3.1 Supuestos científicos básicos.....	33
3.2 Hipòtesis.....	34
3.2.1. General	34
3.2.2. Específica	34
3.3 Variable de estudio.....	34
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>36</b>
MÉTODO	36
4.1 Población, muestra o participantes.....	36
4.2 Tipo y diseño de investigación.....	37
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.3.1 Cuestionario de Censopas-Copsoq versión media	38
4.3.2 Escala de Compromiso Organizacional	39
4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos .....	40
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>42</b>
RESULTADOS	42
5.1. Presentación de datos .....	42
Factores de Riesgos psicosociales	46
Compromiso organizacional	53
5.2. Análisis de datos .....	58
5.3. Análisis y discusión de resultados .....	62
<b>CAPITULO VI</b>	<b>66</b>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
6.1. Conclusiones generales y específicas.....	66
6.2. Recomendaciones.....	66

Resumen	68
Abstract	68
<b>Referencias</b>	<b>69</b>
<b>Anexos</b>	<b>81</b>
• Formato de consentimiento informado	81
• Material complementario	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel educativo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima 42	42
Tabla 2 Edad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	43
Tabla 3 Tiempo de servicio de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima. .....	44
Tabla 4 Estadísticas Descriptiva del Puntaje total Factores de Riesgos y compromiso.....	46
Tabla 5 Nivel del Puntaje Global de los Factores de Riesgos Psicosociales de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	46
Tabla 6 Nivel de Exigencias Psicológicas en el Trabajo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	47
Tabla 7 Nivel de Conflicto trabajo – familia en el Trabajo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	48
Tabla 8 Nivel de Control sobre el trabajo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	49
Tabla 9 Nivel de apoyo social y calidad de liderazgo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	50
Tabla 10 Nivel de compensaciones del trabajo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	51
Tabla 11 Nivel de capital social de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	52
Tabla 12 Nivel del Puntaje Global de compromiso organizacional de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	53
Tabla 13 Nivel de compromiso organizacional afectivo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	54
Tabla 14 Nivel de compromiso organizacional continuidad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	55
Tabla 15 Nivel de compromiso organizacional normativo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	56
Tabla 16 Prueba de Normalidad según Kolmogorov- Smirnov de las variables Factores de riesgos psicosocial y compromiso organizacional de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	57
Tabla 17 Correlación de spearman para las variables factores de riesgos psicosociales y compromiso organizacional .....	58
Tabla 18 Correlación de Spearman para los Factores de riesgos psicosociales y los tipos de compromiso (afectivo, normativo y de continuidad).....	59

Tabla 19 Correlación de Spearman para las dimensiones de los Factores de riesgos psicosociales (Exigencias Psicológicas en el Trabajo, Conflicto trabajo – familia, Control sobre el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Compensaciones del trabajo, Capital Social) y el compromiso organizacional.....	60
Tabla 20 Comparación del compromiso Organizacional según la edad .....	61
Tabla 21 Comparación de los Factores de Riesgos Psicosociales según la edad.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel educativo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima	43
Figura 2 Edad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	44
Figura 3 Tiempo de servicio de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	45
Figura 4 Nivel del Puntaje Global de los Factores de Riesgos Psicosociales de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	47
Figura 5 Nivel de Exigencias Psicológicas en el Trabajo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	48
Figura 6 Nivel de Conflicto trabajo – familia en el Trabajo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	49
Figura 7 Nivel de Control sobre el trabajo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	50
Figura 8 Nivel de apoyo social y calidad de liderazgo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	51
Figura 9 Nivel de compensaciones del trabajo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	52
Figura 10 Nivel de capital social de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	53
Figura 11 Nivel del Puntaje Global del Compromiso Organizacional de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.....	54
Figura 12 Nivel de compromiso organizacional afectivo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	55
Figura 13 Nivel de compromiso organizacional continuidad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	56
Figura 14 Nivel de compromiso organizacional normativo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima .....	57

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1.1 Formulación del problema

Al interior del país, existen diversas compañías prestadoras de seguridad privada, las cuales se rigen bajo la Ley 1213 de 2005, que tiene como objetivo, la regulación de las labores de la seguridad privada para proteger a individuos y a bienes de tipo material, considerando estos servicios como precautorio y suplementarios a la función de la policía, por lo que trabajan conjuntamente para contribuir a la seguridad ciudadana.

Por otra parte, Sánchez Anguita (2006), manifiesta sobre las circunstancias de trabajo que se requiere un elevado grado de concentración, cuidado y de responsabilidad, además, ser tolerante al aumento de carga, largos turnos, debido a que genera que los factores de riesgo de clase psicosocial y económico se conviertan en realidad dentro del mundo laboral.

Adicionalmente, se ha observado que el sector de seguridad es uno de los rubros donde se presentan mayores factores de riesgos psicosociales, los cuales podrían afectar directa o indirectamente a los colaboradores, debido a que, están expuestos a diversos escenarios de posible peligro, es por ello que los resultados, permitirán conocer los factores que desencadenan riesgos de procedencia psicosocial relacionados a la actividad laboral ejercida. Ya que, se considera a esta última variable un elemento importante que tiene relación con los factores tales como, rotación, desempeño y absentismo del colaborador, etcétera (Báez et al., 2019); por ello, resulta esencial conocer si existe relación entre las 2 variables, ya que, no únicamente busca que el colaborador logre identificarse con la compañía, sino también que pueda coadyuvar con los resultados, demostrar que es eficiente y eficaz en su centro laboral, sincronizando los objetivos empresariales y perspectivas de cada colaborador (Llapa et al., 2008).

Además, si el colaborador se compromete con su organización es posible que se simbolice una mayor productividad, es decir, resultados económicos. La preocupación e inversión en la dicha de los colaboradores ocasiona beneficios a la organización (Arias y Sosa, 2003), esto se ve reflejado en D'Agostino (2015, como se citó en el Diario de Economía y Negocios del Perú, 2015) el cual exhibió que en una entidad 50 por ciento de líderes, tilda de "muy relevante" a la carencia de compromiso, debido a esto, es

fundamental direccionar el talento humano, mejorando las habilidades de los líderes y realizando planes estratégicos para dichos recursos para que su compromiso incremente (Báez Santana et al., 2019). Asimismo, han demostrado que un alto compromiso, ayuda a que los colaboradores se involucren en los objetivos organizacionales, generando esta conducta en sus compañeros y en toda la compañía, demostrando un mejor desempeño laboral (Tormo y Osca, 2011).

Adicionalmente, acorde con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2014), menciona que en las entidades de dominio público y privado la intromisión acerca de los factores de riesgos de procedencia psicosociales resultan ser una materia inconclusa, por ello, se transforma en un utensilio preventivo de gran relevancia, para distinguir y constatar dichos factores, además para proponer medidas de prevención, debido a que, generará una administración eficaz de la entidad y de los colaboradores; buscando una adecuación óptima de las actividades a ejecutar; el ambiente y la empresa, traduciéndose en la operatividad de la compañía, es decir, aumento en el rendimiento, disminución del ausentismo, un alto nivel de satisfacción y compromiso.

Por otra parte, Gutiérrez (2002), menciona que la vigilancia de seguridad privada posee diversos factores de riesgos dispuestos a producir efectos de forma física y psicológica. En las físicas se pueden presentar: dermatitis, lesión a causa de un disparo de forma accidental, hematomas desencadenados por golpes y etc.; y dentro de las psicológicas, destacan la fatiga, estado de depresión, estrés postraumático, etcétera.

Incio (2018), señala que los agentes de seguridad están expuesto a diversos elementos que generan la aparición de desgaste ocupacional. También, entorpece el afrontamiento de los factores de riesgos psicosociales, siendo estos: Trabajo por doce horas, el cual podría limitar la oportunidad de que estos empleados pueden compartir y socializar con su familia, acortando su tiempo libre; los horarios rotativos, que implica exponerse a trabajo nocturno, influyendo de forma negativa en el estilo de vida del colaborador, generando mayor tensión y fatiga, además, la ubicación de los lugares donde deben prestar servicios, puesto que, no necesariamente es para la misma compañía si no para el cliente al cual se brinda el servicio. Asimismo, pueden considerar su trabajo como rutinario, con funciones repetitivas; son particularidades de su trabajo estar incomunicados y en soledad.

De igual forma, según SUCAMEC (2021), en Perú existen 1972 empresas prestadoras de servicio de vigilancia privada las cuales usan armas y 203 empresas que no usan armas, en Lima encontramos más de 690 empresas de seguridad registradas. Debido a

esta información, se observa que existen agentes de seguridad que enfrentan diferentes condiciones laborales en las empresas que se encuentran; además, Mejía (2021), menciona que la protección y seguridad de alcance privado como servicio encara una serie de tendencias que afectan la economía, la sociedad y la tecnología con la que opera. Es decir, la pandemia, ya que las reestructuraciones, los cuidados de bioseguridad, las crisis de diversas compañías y las amenazas en relación a la seguridad, resultan ser ciertos factores que generan estas variaciones las cuales tendrán que ser asumidas por el sector ya que generan nuevas dificultades: La alta rotación de colaboradores, la disminución de productividad, empleados con bajo compromiso organizacional, alta competitividad en el sector; lo que obliga a las compañías a instaurar métodos que les sirvan para enfrentar las mismas (Viñán et al., 2020). Por lo expuesto, se quiere investigar aquellos factores de riesgo de procedencia psicosocial que podrían tener vinculación con el compromiso organizacional dentro del área de seguridad.

De todo lo expuesto precedentemente, se plantea el siguiente cuestionamiento:

¿Cuál es la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el compromiso organizacional en los agentes de seguridad de una empresa privada?

## 1.2 Objetivos

### 1.2.1. General

- Determinar la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el compromiso organizacional en los agentes de seguridad de una empresa privada.

### 1.2.2. Específicos

- Determinar la relación que existe entre factores de riesgos psicosociales y los tipos de compromiso (afectivo, normativo y de continuidad) en los agentes de seguridad de una empresa privada de Lima.
- Determinar la relación que existe entre las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales (Exigencias Psicológicas en el Trabajo, Conflicto trabajo – familia, Control sobre el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Compensaciones del trabajo, Capital Social) y el compromiso organizacional en los agentes de seguridad de una empresa privada de Lima.
- Comparar el compromiso organizacional en agentes de seguridad, según la edad.

- Comparar los factores de riesgos psicosociales en agentes de seguridad, según la edad.

### 1.3 Importancia y Justificación del estudio

Si bien existe una indagación realizada con vigilantes por Saldaña (2017), los resultados presentados no han sido lo suficientemente sólidos para verificar la relación entre las variables, debido a esto, amerita que se estudie las variables una muestra más representativa para así conocer con certeza que los factores de riesgos de naturaleza psicosocial están asociados al compromiso de la fuerza laboral en la entidad.

La implicancia práctica de los resultados de la investigación permitirá que estos puedan implementar en la organización medidas generadoras de cambio cuya finalidad sea el bienestar de la compañía y los colaboradores. Debido a que los colaboradores comprometidos y calificados requieren de menor supervisión porque saben la importancia de engranar sus metas con las de la compañía, por lo que piensan a un nivel personal en ambas (Gibson et al., 1994). Por esto, se busca una mejora continua de las situaciones a las que se encuentra expuestos para optimizar dichos riesgos, y para así motivar al colaborador a desarrollar una lealtad con la organización donde posteriormente logre generar un vínculo con la misma y así aumentar su productividad; logrando pues implantar un nuevo conocimiento para el entorno laboral actual.

Por último, esta investigación posee relevancia socioeconómica, ya que, tiene como prioridad concientizar la relevancia de aquellos factores de riesgos de característica psicosocial y el compromiso en entidades dedicadas al servicio de seguridad, al igual que, en otros rubros económicos, los cuales se encuentren en búsqueda de implementar medidas que favorezcan el desempeño y crecimiento de la entidad y de este modo prevenir factores de riesgo que posiblemente afecten a la misma, teniendo como consecuencia el aumento del compromiso en sus colaboradores.

### 1.4 Limitaciones del estudio

Como primera limitación se encontró a la muestra intencionada concerniente al tipo no probabilístico, puesto que el subgrupo fue escogido por el criterio del investigador.

Una segunda limitación resultó ser naturaleza metodológica, esto es, los resultados a los que se arribe únicamente se convertirán en eficaces para muestras que presenten

cualidades parecidas a la que se indagó, en consecuencia, es posible aseverar un limitante es que los resultados se generalicen.

Además, existe la posibilidad de sesgo por parte de los colaboradores al momento de la evaluación, puesto que, podría falsear los resultados, ya que al ser esta brindada por la organización, buscan dejar una buena impresión sobre su percepción del entorno laboral del cual forman parte, siendo este una de las principales limitantes de la veracidad de los resultados obtenidos.

Adicionalmente, la carga laboral que experimentan los agentes de seguridad, influye de manera significativa en el tiempo disponible para la realización de los cuestionarios, puesto que los horarios manejados por los trabajadores carecen de una estabilidad permanente.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2. 1 Investigaciones relacionadas con el tema

Actualmente se presenta la asociación entre los factores de riesgos de característica psicosocial con el compromiso, igualmente se vincula a la percepción y conducta del colaborador, encontrándose para ello múltiples proyectos, indagaciones y artículos, expuestos posteriormente.

##### 2.1.1. Investigaciones internacionales

Colorado y García (2014), ejecutaron una investigación para conocer las circunstancias psicosociales intralaborales de los colaboradores. Participaron 50 colaboradores de una entidad que comercializa bienes para consumo masivo. Utilizaron la prueba de factores de naturaleza psicosociales cuyo creador fue la Pontificia Universidad Javeriana. Concluyeron los factores que crean circunstancias propicias para los riesgos psicosociales resultan ser las acciones de control en las actividades, recompensa institucional y la demanda.

Badillo y Jumbo (2015), valoró la incidencia aquellos factores de riesgo de carácter psicosocial sobre el rendimiento de los individuos encargados de la seguridad en empresas del rubro financiero, la población se constituyó por 23 agentes de seguridad. Concluyendo con un 91% de asistencia (21 encuestados). Utilizaron una guía para identificar factores psicosociales de carácter negativo que contiene 8 ítems. Los resultados arrojaron que los Agentes de Seguridad de las entidades financieras, trabajan en buenas condiciones psicosociales teniendo un 69.9% que representa un bajo nivel de riesgo psicosocial.

Gálvez, Gómez, Guzmán y Ortiz (2015), investigaron factores de riesgos de carácter psicosocial intralaboral vinculado con el síndrome de desgaste profesional en educadores pertenecientes a 5 países de Hispanoamérica en los últimos diez años. Realizaron un análisis basándose en el cuestionario de Maslach y Jackson para medir Burnout, además de cuestionarios de riesgo psicosocial intralaboral. En cuanto al factor riesgo y síndrome burnout obtuvieron un alto predominio en agotamiento emocional y claridad del rol.

Lopez, Garcia y Pando (2015), evaluaron que asociación hay entre compromiso organizacional y aquellos factores de origen psicosocial de una municipalidad concerniente al estado de Jalisco en México. Su muestra fue de 26 jornaleros y utilizaron como instrumentos: UWES-9 Utrech de Compromiso en el Trabajo y Factores Psicosociales en el Trabajo, instrumento adaptado. Concluyéndose que la experiencia del compromiso organizacional es un mecanismo que los protege de aquellos factores de naturaleza psicosocial de la empresa.

Méndez (2015), indagó el nivel de calidad del clima organizacional y si este puede predecir el grado de compromiso en individuos que se desempeñan en el parque eco arqueológico en México. El estudio utilizó una escala de Likert de clima organizacional, obteniendo un grado entre muy bueno y excelente. Finalmente, el nivel de compromiso no está predicho por la calidad del clima organizacional.

Gonzales (2016), analizó las causas sociodemográficas, psicosociales y de salud en un área policial, predicen la satisfacción de los trabajadores. Es así pues que, fue muestra intencional por 2,807 de estos; a los cuales se les aplicó un cuestionario electrónico sobre las circunstancias ligadas a la labor y la salud, conformado por el cuestionario CONACYT/UNAM 1 y de satisfacción de Melia-Peiró (1998). Siendo pues que se obtuvo un predominio de la categoría elevado en los factores de riesgo de característica psicosocial, evidenciado por más del 60% los cuales no se encuentran satisfechos totalmente ante el entorno y su compañía.

Carmona, Estellés, Díaz y Aguilera (2018), compararon el grado de compromiso y de satisfacción entre personal remunerado y voluntario. También, quisieron identificar la motivación de los voluntarios. Debido a esto se aprovecharon estos cuestionarios: Compromiso Q12, Motivación para el Voluntariado, Satisfacción Laboral S21/26. Se halló que las personas voluntarias sostienen un grado más alto de satisfacción y de compromiso que aquellos que son remunerados. Del mismo modo, observaron una alta motivación intrínseca en ellos. Es decir, la motivación intrínseca se relaciona con un marcado nivel elevado de satisfacción y de compromiso.

Incio (2018), estudió los factores de riesgo de carácter psicosocial junto al desgaste ocupacional en personas dedicadas a la seguridad, su muestra fue 206 agentes de seguridad, varones, empleando dos cuestionarios, uno de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y el otro de Desgaste Ocupacional (EDO). Mostró en cuanto al DO y al agotamiento e insatisfacción siendo estas dos sus dimensiones, un predominio

del nivel medio y un bajo nivel en despersonalización y factores psicosomáticos. Además, predomina un grado promedio de los factores de riesgo de carácter psicosocial junto con sus dimensiones. Adicionalmente, se halló una positiva correlación y en grado intermedio, de los factores de riesgo psicosocial y el DO.

Maldonado (2020), describió el compromiso laboral en una empresa de ventas. Fue cuantitativo y no experimental. Además, su diseño fue descriptivo y asociativo comparativo. Tuvo como muestra 112 personas de las áreas administrativas y comerciales. Usó la escala Utrecht Work Engagement Scale. Se conoció que se halla en el nivel promedio el compromiso, siendo de mayor relevancia la dimensión nominada vigor.

### 2.1.2. Investigaciones nacionales

Loli (2006), desplegó una indagación de compromiso organizacional relacionándolo a variables demográficas. En dicha indagación la muestra se integró por trabajadores pertenecientes a una universidad estatal situada en Lima. Se derivó que los años de labor en dicha casa de estudios, la formación y el rol que ejercen, tienen relación con el nivel de compromiso.

Mollo (2015), indagó el vínculo entre factores de naturaleza psicosociales junto con la retroalimentación en persona de una compañía de seguros en Lima, lo estudió en una muestra de 222. Aplicó el Método Ista 21. En consecuencia, los factores de carácter psicosociales se asocian de forma positiva a la retroalimentación laboral.

Quispez (2016), estudió aquellos factores de riesgo de origen psicosocial perjudiciales para el desempeño de la fuerza laboral, la población fueron profesionales, técnicos y administrativos del área de obstetricia. Concluye que las variables se asocian con los factores de riesgo de característica psicosocial, siendo una vinculación significativa, y que las exigencias de tipo psicológicas siendo estas la inseguridad, apoyo de tipo social, doble presencia estima y la calidad de liderazgo, afectan el desempeño.

Huacasi y Ticona (2016), estudiaron la asociación entre los factores de riesgo de procedencia psicosocial intralaboral con el compromiso en la empresa. El recojo de datos se dio gracias al muestreo no probabilístico de tipo intencional, considerando a 42 directivos y 247 subordinados. Emplearon un instrumento de compromiso organizacional, cuyos creadores fueron Meyer y Allen, y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial

intralaboral. Concluyeron que los factores de riesgo de naturaleza psicosocial se hallan asociados con el compromiso.

Huertas (2016), estudiaron el compromiso y la satisfacción de la fuerza laboral. Observándose que existe asociación positiva, en otros términos, al aumentar su satisfacción el compromiso se eleva.

Ancajima y Antunez de Mayolo (2017), estudiaron la asociación entre los riesgos de carácter psicosocial y la seguridad en el centro de labores; la población fue 45 trabajadores entre los 25 y los 50 años. Utilizaron el cuestionario Copsoq Iistas 21; obteniendo como resultado, asociación entre riesgos psicosociales y seguridad laboral.

Castillo y Ruiz (2017), estudiaron a 54 trabajadores como muestra y midieron el clima organizacional, en paralelo con sus dimensiones, tomaron la escala CL-SPC diseñada y SL-SPC. Se mostró que hay relación entre el clima y la motivación laboral. Finiquitaron que la satisfacción en el trabajo y sus dimensiones se correlacionan con el compromiso. A mayor grado de clima organizacional, los trabajadores están más motivados. Se obtuvo que el grado del clima organizacional percibida por los subordinados es quien determina la motivación.

García (2017), investigó el grado de compromiso de subordinados en determinada entidad. La muestra fue 141 trabajadores de seguridad. Para esto, utilizaron el cuestionario sobre el compromiso organizacional cuyos creadores fueron Allen y Meyer. El resultado fue que el 38,3% (54) sustenta un compromiso en un rango alto.

Huamani (2017), estudió el vínculo de los factores de riesgo de procedencia psicosocial con la satisfacción en el Grupo Profitex. Fue cuantitativo - descriptivo comparativo, no experimental. Utilizó el cuestionario para la satisfacción diseñado por Sonia Palma junto con el cuestionario Copsoq-Iistas. Fueron 132 trabajadores. Se concluyó que, a un nivel más alto de aparición de dichos factores se tiene menos satisfacción, motivación además del rendimiento.

Palomino (2017), investigó el nivel de clima y compromiso en la fuerza laboral ejecutiva de un centro de atención telefónica en una entidad de financiamiento y la relación entre estas, para lo cual aprovechó el cuestionario sobre clima en la empresa desarrollado por Litwin y Stringer, junto con el instrumento de Meyer y Allen, sobre la temática del compromiso. Fueron 70 personas quienes integraron la muestra y tuvieron variables de

control entre ellas, el tiempo de permanencia, su edad, el nivel de instrucción y el sexo. Concluyendo que las variables indicadas se hallan asociadas de manera significativa. Por otra parte, los hallazgos mencionan que el vínculo forjado entre las principales variables resultó ser positiva baja, a un mejor clima organizacional, mayor el compromiso.

Copara (2021), estudió la asociación de los factores de riesgo de característica psicosocial con el compromiso la fuerza laboral de AUTODEMA - Arequipa. Fue cuantitativo - básica, descriptiva, no experimental correlacional y acorde el tiempo transversal. Aplicaron una encuesta, el cuestionario de comportamiento organizacional y de riesgos psicosocial intralaboral. Manifiestan que existe una moderada relación sobre las variables.

## 2.2 Bases teórico-científicas del estudio

### 2.2.1 Factores de Riesgos Psicosociales

#### 2.2.1.1 Conceptualización

Acorde con el Comité Mixto OIT-OMS (1984), concluyó que los factores de riesgos de carácter psicosocial en el centro de labores constituyen el agrupamiento de las perspectivas y vivencias del subordinado, abarcando variados criterios. Siendo pues que muchos hacen referencia al trabajador de forma individual, además, otros están relacionados a las circunstancias y al ambiente laboral. Adicionalmente, algunos hacen referencia a los aspectos económicos y sociales diferentes al centro laboral, que sin embargo trascienden en él.

Los factores indicados resultan complicados de entender, porque refieren el agrupamiento de puntos de vista y vivencias, esto abarca diversas características.

Los factores de riesgo de característica psicosocial, junto con las circunstancias laborales que repercuten en el bienestar forma fisiológica y psicológica (Organización Internacional de Trabajo, 1986).

A su vez, los mencionados factores se encuentran ligados con condiciones ambientales, la empresa, procedimientos y los métodos, las asociaciones entre los colaboradores, el contenido y la puesta en práctica de las actividades que repercuten en el bienestar del

colaborador (Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo de España [INSHT], 2001).

Moreno & Báez (2010) indican que existen tres formas para definir los riesgos psicosociales: Ya sea como los factores de naturaleza psicosocial, de riesgo tipo psicosocial y estrés parecidos, pero su historia es muy diferente.

Por otro lado, Cortés (2012), refiere que es el aglomerado de interacciones que existen en la organización, entre esta y el entorno, así como con otras personas. Además, la interrelación de las cualidades individuales y su entorno fuera del trabajo, pueden afectar de modo negativo en la salubridad, seguridad, desempeño, compromiso y satisfacción del colaborador.

El Mintra (2014), menciona que son elementos que pueden tener consecuencias positivas como negativas. Son positivos cuando facilitan el trabajo, la optimización de competencias, genera altos grados de satisfacción laboral, productividad y motivación. En cambio, cuando son negativos son factores de riesgo de característica psicosocial ya que hay probabilidad de influir de modo negativo en el bienestar y salud del colaborador.

#### 2.2.1.2 Dimensiones de los Factores de Riesgos psicosociales

##### 2.2.1.2.1. Exigencias Psicológicas en el Trabajo

Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Moliner (2014), indican que son de tipo emocional y poseen una doble inclinación:

- El modelo de tarea, difieren según sea si se trabaja o no con personas y para ellas.
- El cuantitativo, hace alusión a la cantidad de trabajo en comparación a la disponibilidad del trabajador para realizarla.

##### A. Exigencias psicológicas cuantitativas:

Deriva del volumen o cantidad de actividades laborales.

##### B. Ritmo de trabajo:

Se emplea únicamente al referirse a la magnitud de las actividades laborales, que guardan relación con el tiempo y la cantidad.

#### C. Exigencias de Esconder emociones

Alude a guardar una imagen neutra, separada de la conducta de clientes o usuarios, también, pueden verse afectados en la relación con la gente que forma parte del entorno laboral.

#### D. Exigencias psicológicas emocionales:

Sugiere que las exigencias no deberían implicarse en la condición emocional, como efecto de las interacciones interpersonales relacionadas al centro laboral

### 2.2.1.2.2. Conflicto trabajo – familia

Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Moliner (2014), esta área hace referencia a la realización del trabajo doméstico – familiar y el trabajo salariado (Doble exposición) puesto que la necesidad de equilibrar ambos trabajos sugiere una dificultad en la organización de tiempos, ya que, tanto uno como el otro conforman parte de una misma realidad social.

#### A. Doble presencia:

Indica la simultaneidad que existe en las exigencias del ámbito doméstico familiar y el ámbito laboral.

### 2.2.1.2.3. Control sobre el trabajo

Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Moliner (2014), mencionan que Karasek, divide esta área en dos dimensiones: desarrollo de habilidades e influencia.

#### A. Influencia

Es la capacidad de autogestión diaria que comprende la persona en su trabajo en general, así como la realización de actividades laborales (el qué) y el procedimiento para hallar la solución (el cómo).

#### B. Posibilidades de desarrollo

Alude a las oportunidades dentro del centro laboral, que conllevan a poner en práctica experiencias, habilidades y conocimientos, así como adquirir nuevos.

#### C. Sentido del trabajo

Menciona la relación que existe entre el contenido de las actividades laborales a realizar, con su significado, así como la proyección de su aporte, como parte del resultado o producto final.

### 2.2.1.2.4. Apoyo social y calidad de liderazgo

Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Moliner (2014), refieren que un centro laboral, brinda diversas probabilidades para las interacciones entre las personas, siendo pues que también se relacionan de diversas formas con la salud. Adicionalmente, la presencia de jerarquías entre, colaboradores y sus superiores, le agrega otras posturas de complejidad a dichas relaciones. Bajo este concepto, el apoyo social hace referencia a las características funcionales que existen en estas relaciones, así como la sensación de grupo simboliza el factor emocional.

#### A. Apoyo social de compañeros

Es la recepción de soporte necesario, de los colaboradores pertenecientes a su misma área de trabajo, esto con la finalidad de dar como resultado un trabajo óptimo.

#### B. Apoyo social de superiores

Es la recepción de soporte necesario, por parte de sus superiores organizacionales, con el objetivo de dar como resultado un trabajo óptimo.

#### C. Calidad en el liderazgo

Se relaciona con el “Apoyo social de superiores”, pues alude a las características que posee la administración del capital humano que realiza los mandos inmediatos.

#### D. Sentimiento de grupo

Esta subdimensión está vinculada a las posibilidades de las relaciones sociales, pues es el factor emocional. Además, refiere aquel sentimiento de ser parte de un grupo de sujetos, con los cuales se realizan las actividades laborales diariamente, lo cual podría representarse como una señal de la calidad de las relaciones dentro del lugar de trabajo.

#### E. Previsibilidad

Con la finalidad de desarrollar el trabajo de forma óptima y, además, adaptarse a los cambios, es que se debe disponer de una adecuada información.

#### F. Claridad de rol

Es el entendimiento conciso referente a las actividades a desarrollar, metas, recursos a emplear, responsabilidades y límites para el desenvolvimiento dentro del área laboral.

#### G. Conflicto de rol

Son demandas contradictorias que surgen dentro del ámbito laboral, así como las que podrían ser causantes de conflictos de carácter ético o profesional.

### 2.2.1.2.5. Compensaciones del trabajo

Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Moliner (2014), señalan que es el modelo “esfuerzo – recompensa”, puesto que está basado en la proporción igualitaria entre el esfuerzo invertido y las compensaciones obtenidas por ello. Adicionalmente, también se ha demostrado que la estabilidad laboral, así como el reconocimiento suponen a dos de las retribuciones con mayor relevancia.

#### A. Reconocimiento

Aquí se indica que la dirección laboral debe respetar, valorar y brindar un trato justo.

#### B. Inseguridad sobre el empleo

Refiere a la inquietud causada por lo que le depara posteriormente en su vida profesional, especialmente lo relacionado a las posibilidades de empleabilidad y su estabilidad laboral, dentro del mercado en el que se desenvuelve.

#### C. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Es la inquietud causada por lo que le depara posteriormente entorno a eventos no deseados sobre las condiciones laborales fundamentales.

### 2.2.1.2.6. Capital Social

Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Moliner (2014), indican que esta área hace referencia a la agrupación de recursos colectivos que una red o grupo constituyen, los cuales benefician a sus miembros para poder resolver en conjunto la tarea primordial de ésta, basándose en la creación de relaciones mutuamente asociadas.

#### A. Justicia

Evidencia verse relacionado al grado de intervención, así como para tomar decisiones, la ética y las probabilidades verídicas de ser rebatidas. Además, alude a la proporción en la que los trabajadores son tratados con igualdad en su área laboral, y se evidencian diversos componentes (relacional, procedimental y distributiva o de resultados). En la segunda versión del COPSQQ-ISTAS21 se ha adicionado un componente procedimental.

#### B. Confianza vertical

Sugiere que la confianza representa a la seguridad que se tiene en que tanto la jefatura, como los colaboradores, procederán de manera competente y adecuada, implicando que quien se encuentra en un rango superior, no aprovechará su

situación para sacar ventaja de la mayor vulnerabilidad de sus subalternos.

## 2.2.2 Compromiso Organizacional

### 2.2.2.1 Conceptualización

Becker (1960) la define como la relación de los intereses y la línea compacta de labor. Asimismo, Grusky (1966) refiere que es una asociación entre un individuo y el sistema. Por otro lado, Kanter (1968) señala que es la intención de los individuos para brindar su lealtad y energía a los sistemas sociales, es una autoexpresión. Por eso, el compromiso es importante para la motivación y el mantenimiento de las compañías.

Además, el compromiso ha sido declarado un desarrollo por el cual los objetivos de la empresa son alcanzados, y las personas se sienten en sintonía practicando los valores organizacionales (Hall, Schneider y Nygren, 1970).

Para Meyer y Allen (1991) resulta ser algo de tipo psicológico donde se señala la asociación de la compañía y un individuo, que influye en su determinación de seguir en la organización o no.

Por otra parte, Chiavenato (2006), menciona que es la forma de identificarse con la organización y su apego a esta. Lo que quiere decir, su deseo de seguir en ella, cumpliendo las metas.

Así mismo Betanzo Díaz y Paz (2007) lo definen como un lazo afectivo del colaborador con su centro laboral, fomentado por el dinero invertido (side-best) generadas a través del tiempo; lo cual hace que éste quiera formar parte de la organización.

Adicionalmente, Diaz y Paz (2007) enfatiza en una “perspectiva psicológica” considerando como que el individuo se involucra e identifica con una entidad es específico, el cual puede ser definido como el anhelo de continuar en una empresa, conservando un alto grado de empeño en favor de la compañía.

Por otra parte, Zamora (2009) lo ve como aquel grado en que el colaborador interioriza los valores y metas de su centro laboral, dando como consecuencia una elevada lealtad hacia la organización.

En tanto, Robbins y Coulter (2010) consideran que la identificación del colaborador, con la entidad y sus objetivos, dando como consecuencia el afán de mantener su relación con la empresa.

Al igual que Newstrom (2011) refiere que es aquel nivel en el cual un trabajador está unificado a la entidad y quiere intervenir de modo activo.

No obstante, también Robbins (2013) indica que es el valor por el cual un colaborador se identifica con su centro laboral y sus ideales, deseando así continuar perteneciendo a la misma. Relacionándolo posteriormente con el apego hacia la empresa y el reconocimiento de sus valores, denominándose “el estándar de oro”.

#### 2.2.2.2 Teoría de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1991), estudiaron el compromiso en la organización y definieron las dimensiones del constructo. Asimismo, señalaron que resulta ser el reflejo de un vínculo psicológico que el empleado entabla hacia la entidad. Además, mencionan que el desarrollo del compromiso se basa en la condición psicológica. También, posee influencia en la decisión de dejar el trabajo o de continuar. Del mismo modo, plantean tres compromisos: el afectivo, de continuidad, además del compromiso normativo.

##### A. Afectivo:

Muestran sentimientos de pertenencia y afecto en el colaborador. Se caracteriza por querer estar en la empresa.

##### B. De Continuidad:

Es una obligación. Puede ser por el sueldo que percibe. Siente que tiene que estar en la entidad.

##### C. Normativo:

Es la lealtad del colaborador, y se siente obligado en el fondo, el colaborador está alineado a cooperar a la organización, se desarrolla la lealtad. Es decir, es moral.

#### 2.2.2.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Los investigadores Meyer y Allen (1991) dividieron en 3 dimensiones al compromiso, resultando ser: de tipo afectivo, de continuidad y el normativo.

Componente afectivo: Meyer y Allen (1990) aseveraron que el colaborador desea y quiere; es decir, el colaborador se siente conectado emocionalmente con la entidad, se refleja en un nivel de afecto de su satisfacción con relación a sus perspectivas y deseos. Asimismo, los colaboradores gozan su permanencia, llegando a sentirse orgullosos de trabajar en la empresa.

Componente de continuidad: donde Meyer y Allen (1990) aseveraron que se da cuando el colaborador se siente necesario. Tiene relación con los reconocimientos, ayudas en problemas financieros, físicos, psicológicos, y las pocas probabilidades de obtener puesto nuevo. Esto quiere decir, que el empleado se siente ligado a la compañía porque ha invertido recursos. Por eso, el salir de la empresa significaría desperdiciar lo invertido y tener menos oportunidades, esto acrecienta su afecto hacia la compañía.

Componente normativo: Meyer y Allen (1990) menciona que ocurre porque el colaborador siente que debe hacer o estar, es aquel en el cual los colaboradores poseen lealtad hacia la compañía, es un sentido moral, ya que depende de cómo pagar hacia la compañía por la consecución de beneficios (cursos, charlas, capacitaciones, etc.); esto crea reciprocidad. Este tipo de compromiso es la percepción de deuda con la compañía y se aumenta su estadía en ella.

#### 2.2.2.4 Consecuencias del compromiso organizacional

El compromiso con la empresa genera la aparición de factores en la organización, siendo estos positivos, como estos:

- a. **Implicación en el puesto:** El colaborador demuestra un compromiso por decisión personal orientándose a la compañía. Es decir, el empleado decide adaptar sus experiencias en la empresa para identificarse con su propia actividad y con ella (Betanazos et al., 2006); está involucrada al 100% en las funciones de su puesto, tiene varias consecuencias positivas, por eso es importante que se tenga alto nivel de compromiso, que se desarrolla mediante el trabajo que se realiza y la identificación con esta (Betanazos y Paz, 2007).
- b. **Permanencia en la empresa:** Los estudios enseñan que la permanencia del colaborador se cumple a través del compromiso de estos (Mañas et al., 2007); los trabajadores con alto compromiso son importantes para la compañía y tienen más posibilidades de continuar en ella (Báez et al., 2009).

- c. **Desempeño:** Está demostrado que aquellos colaboradores que tienen un elevado compromiso están implicados con los ideales de la compañía y los optimizan, motivando a los demás (Tormo y Osca, 2011).
  
- d. **Manejo del estrés:** El trabajo rutinario reduce el compromiso. En cambio, un trabajo activo es bueno para aumentarlo (Mañas et al., 2007). Además, el compromiso modera el estrés, ya que las personas muy comprometidas, tienen un sentido de pertenencia mayor, lo que genera un mejor manejo de situaciones estresantes (Glazer y Kruse, 2008). El compromiso puede generar diversos beneficios para la salud, sin embargo, también aumenta el estrés, asociándose de modo positivo con el normativo y el de continuidad (Dávila y Jiménez, 2014).

## 2.4 Definición de términos básicos

### **Factores de Riesgos psicosociales**

ISTAS (2014), menciona que son factores para la salubridad que empiezan en el centro laboral y ocasionan respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales, que se conocen como “estrés” y generan enfermedades en situaciones de frecuencia, intensidad y duración.

### **Exigencias Psicológicas**

Es el volumen de trabajo relacionado al tiempo disponible para hacer una actividad, estas dependen de si se trabaja o no con y para personas. (Moncada et al., 2005).

### **Control sobre Trabajo**

Tener un control alto del trabajo genera mayor aprendizaje y actividad en su desenvolvimiento, siendo importante también el sentido del trabajador. (Moncada et al., 2005).

### **Apoyo social**

Es el aspecto importante de las relaciones. (Moncada et al., 2005).

### **Compensaciones**

Es la respuesta a cambio de trabajo que realiza compone el “modelo esfuerzo – recompensa” (Moncada et al., 2005).

### **Capital Social**

Definen esta variable como el aglomerado de recursos que conceden a los colaboradores solucionar sus dificultades a través de una red de apoyo (Moncada et al., 2005).

### **Conflicto trabajo – familia**

Es la dificultad entre el ámbito laboral y la vida familiar, debido a tiempos (Moncada et al., 2005).

### **Compromiso Organizacional**

Acorde con Meyer y Allen (1997) resulta ser un estado de carácter psicológico de la asociación de los trabajadores con su empresa, relación por la cual se ve afectada la toma de decisión sobre continuar o abandonar la organización.

### **Agentes de seguridad**

Son personas especializadas en el resguardo de la seguridad en particular.

En el Perú existen diversas empresas prestadoras de seguridad privada, las cuales se rigen bajo el marco legal del decreto Legislativo N° 1214 el cual rige los servicios de seguridad, teniendo como objetivos principales: regular las actividades de seguridad privada para dar protección a las personas y bienes; y los servicios de seguridad privada poseen carácter preventivo y complementario a las funciones de la policía nacional del Perú, por ende, apoyan en la seguridad de los ciudadanos.

### **Compromiso Afectivo**

En palabras de Meyer y Allen (1997), es el compromiso que presentan los subalternos, es el deseo de permanencia.

### **Compromiso Normativo**

Meyer y Allen (1997), estipulan que el subalterno presenta un deber moral por la compañía y seguir ejerciendo labores en la misma.

### **Compromiso Continuo**

Meyer y Allen (1997), menciona que hace referencia al apego material; es decir, a los beneficios y dinero que un colaborador perdería al ya no trabajar en una organización.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Supuestos científicos básicos

Revisando la literatura, en esta etapa se encontró diversas investigaciones que conllevan a suponer que el compromiso cambia debido a agentes externos e internos de la empresa, debido a ello, si la organización desea obtener resultados óptimos, deberá considerar a los factores de riesgos relacionados al entorno laboral, tales como las relaciones sociales dentro de su ambiente de trabajo, el horario, el entorno físico, la remuneración económica, la línea de carrera, entre otros.

Se puede suponer que, a menores factores de Riesgos psicosociales, los trabajadores sienten una mayor identificación con la empresa. Además, se sienten reconocidos y considerados para las decisiones de la organización, generando una buena interacción eficaz con sus compañeros.

Según lo anteriormente mencionado se desprende la idea de una asociación teórica entre las variables de estudio, por un lado, aquellos factores de riesgo psicosocial, y por otro lado el compromiso. Lo cual lleva a pensar que la regulación de la primera variable es determinante para el aumento o disminución del compromiso del trabajador para con su centro laboral, siendo pues que ambos están inversamente proporcionales, ya que mientras mayor sean los factores de riesgo de carácter psicosocial, menor será el compromiso.

Por este motivo, si una empresa desea tener éxito, deberá disminuir significativamente los factores de riesgo de característica psicosocial en del centro de labores, para aumentar el porcentaje de compromiso de la fuerza laboral con la entidad, dando como resultado un mejor desempeño de este, así como un vínculo afectivo con la empresa y la permanencia del trabajador.

De tal forma que, en este estudio se parte de la presunción que los factores de riesgo de carácter psicosocial están vinculados con el compromiso.

## 3.2 Hipótesis

### 3.2.1. General

H<sub>0</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgos psicosociales y el compromiso organizacional en agentes de seguridad.

### 3.2.2. Específica

H<sub>1</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre factores de riesgos psicosociales y los tipos de compromiso (afectivo, normativo y de continuidad) en los agentes de seguridad de una empresa privada de Lima.

H<sub>2</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales (Exigencias Psicológicas en el Trabajo, Conflicto trabajo – familia, Control sobre el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Compensaciones del trabajo, Capital Social) y el compromiso organizacional en los agentes de seguridad de una empresa privada de Lima.

H<sub>3</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas en el compromiso organizacional si consideramos la edad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.

H<sub>4</sub>: Existen diferencias estadísticamente significativas en los factores de riesgos psicosociales si consideramos la edad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.

## 3.3 Variable de estudio

Variable N°1: Factores de riesgos psicosociales en el trabajo:

- I. Control sobre el trabajo
- II. Apoyo social y calidad de liderazgo
- III. Conflicto trabajo – familia
- IV. Exigencias psicológicas en el trabajo
- V. Capital social
- VI. Compensaciones del trabajo

Variable N°2: Compromiso Organizacional:

- I. Comp. Normativo
- II. Comp. de Continuidad

### III. Comp. Afectivo

Variable de Control: Participantes que ejercen labores como agentes de seguridad.

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 4.1 Población, muestra o participantes

La muestra se obtuvo a partir de la facilidad y permiso que brindó una empresa privada de seguridad; la cual permitió acceder a realizar este estudio con los colaboradores de su organización.

Esta empresa se encuentra conformada por una población total de 750 agentes de seguridad privada (AVP), los cuales están distribuidos a nivel nacional; de ellos, 350 pertenecen al área de Lima Metropolitana; obteniéndose como resultado, una muestra de 202 agentes.

En este estudio, se implementó el muestreo no probabilístico - intencional, porque busca que esta represente a la población general de donde es sustraída. Además; la evaluación de la representatividad es subjetiva, puesto que, quien selecciona la muestra es quien da dicha representatividad en base a una opinión o intención particular tal como indican Sánchez y Reyes (2015).

Siendo pues el principal criterio de consideración, la disponibilidad permitida por parte de la organización y el trabajador para el desarrollo de este estudio.

Criterios de inclusión que consideramos, son los siguientes:

- Todos los evaluados deben ser agentes de seguridad.
- El tiempo que ha ejercido el trabajador dentro de la empresa tiene que ser mínimo de 3 meses.
- El tiempo de experiencia del trabajador dentro del rubro de seguridad debe de ser mínimo de 3 meses.
- Trabajadores que tengan secundaria completa.
- Trabajadores que cubran servicio en Lima metropolitana.
- Trabajadores que sean de sexo masculino.
- Trabajadores que tengan más de 19 años de edad.

Los criterios de Exclusión que consideramos son los siguientes:

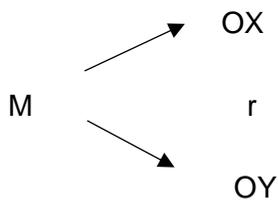
- Personal del área administrativa

- Agentes, cuya edad, superen los 45 años
- Agentes que cuenten con menos de 3 meses trabajando en la empresa.
- Colaboradores que tengan menos de 3 meses trabajando en el rubro de seguridad.
- Colaboradores que no acepten realizar el cuestionario.
- Cuestionarios que no cuenten con la totalidad de ítems resueltos.

#### 4.2 Tipo y diseño de investigación

Este trabajo fue cuantitativo, porque se utilizó la recopilación de datos basada en la examinación estadística y una medición numérica, instaurando patrones de comportamiento. El diseño es descriptivo, pero también correlacional, porque pretende esclarecer el nivel de asociación entre variables, dos o más (Sánchez y Reyes, p. 118-119).

Por ello, el diseño de estudio se diagrama del modo siguiente:



Donde:

M: Referido al tamaño muestral de agentes de seguridad

OX: Observaciones o mediciones realizadas sobre el riesgo de factores psicosociales

OY: Observaciones o mediciones realizadas sobre el compromiso organizacional

r = Relación

Además, el diseño será en una segunda instancia descriptiva comparativo, puesto que, esta reúne datos importantes de un fenómeno en múltiples y después caracteriza este fenómeno mediante una comparación con datos generales y/o en base a una clasificación (Sánchez y Reyes, p. 118-119).

Se exhibe el diagrama del diseño de estudio:

M-----O1

M-----O2

$$\begin{array}{c} \sim \\ O_1 = O_2 \\ \neq \end{array}$$

M: Referido al tamaño muestral de agentes de seguridad

O1 y O2: Son las variables de riesgo de compromiso organizacional y factores psicosociales

#### 4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Este trabajo aprovechó tres instrumentos para la reunión de datos: Ficha demográfica, el segundo es el cuestionario CoPsoQ-istas21 versión media y finalmente la escala de Compromiso organizacional. Los instrumentos mencionados se describirán a continuación:

##### 4.3.1 Cuestionario de Censopas-Copsoq versión media

- Autor: Moncada, C., Andrés, S., Llorens, R, Moreno, N. y Molinero, E.
- Procedencia: Dinamarca
- Nombre original: Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ).
- Adaptación peruana: Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud (CENSOPAS)
- Autores de Adaptación: Iselle Sabastizagal, Jhon Astete, David Villarreal-Zegarra, Salvador Moncada, Martha Lucero-Perez, Miguel Angel Burgos
- Aplicación: Presencial o virtual
- Tiempo: Indeterminado
- Edad: Indeterminado
- Población a quien va dirigida: Centros de Trabajos Peruanos
- Tipo de instrumento: Cuestionario de recopilación de datos
- Objetivo: Prevención de Riesgos laborales
- Número de ítems: 69 ítems
- Dimensiones: Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, Control Sobre el Trabajo, Conflicto Trabajo-Familia, Capital Social y Compensaciones del Trabajo. Y Exigencias Psicológicas en el Trabajo.

- Validez: Astete J., Burgos M., Lucero M., Moncada S., Sabastizagal I., Villarreal D., indican que el instrumento CENSOPAS-COPSOQ es un instrumento que se apoya en la evidencia de la validez por estructura interna, por lo cual se recomienda el uso en centros de trabajos peruanos para identificar, valorar y anticiparse a los riesgos de característica psicosocial.
- Confiabilidad: Al evaluar la confiabilidad del cuestionario CENSOPAS-COPSOQ. Se encontró por medio del análisis de consistencia interna, que los puntajes de alfa clásico ( $\alpha$ ) y coeficiente omega categórico ( $\omega$ ), ambos coeficientes con valores óptimos  $> 0.70$  en sus diversas versiones media y corta.

#### 4.3.2 Escala de Compromiso Organizacional

- Autor: Allen, N.J. y Meyer, J.P.
- Lugar: Estados Unidos.
- Adaptación peruana: Elizabeth Montoya Santes - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Aplicación: Colectiva e individual.
- Tiempo: 15 minutos.
- Edad: Mayores de 18 años.
- Población: Colaboradores peruanos de diferentes empleos.
- Clase de instrumento: Cuestionario que reúne datos subjetivos del colaborador.
- Objetivo: Saber el nivel y clase de Compromiso Organizacional que tienen los colaboradores en una compañía.
- Cantidad de ítems: Consta de 18 ítems, positivos y negativos que explican los tres tipos de dimensiones, Afectivo, Normativo y Continuo.
- Los conceptos asociados a los factores del Compromiso Organizacional son:  
 Compromiso afectivo - normativo, es lo emocional y de implicación de un colaborador con la organización, en la cual existe una obligación para identificarse con la compañía y seguir laborando en la misma. Asimismo, se alude a los códigos sociales en un contexto determinado.  
 Compromiso Continuo: Hace referencia al apego material; es decir, a los costos y beneficios económicos que un colaborador dejaría de tener, al desvincularse laboralmente con la compañía.
- Validez: En cuanto al constructo, demostró que el modelo de 2 factores obtuvo mejores resultados. Teniendo al compromiso de continuidad y al afectivo-normativo como dimensiones. Además, Maylle (2019), menciona en su

investigación que el modelo de dos factores se ajusta mejor a la población y nuestra realidad, el modelo de tiene 2 factores posee mejor ajuste a nuestra realidad, puesto que dichas variables, aportan en gran medida al compromiso afectivo, donde mayormente pertenecen al componente normativo y afectivo. Concluyendo en que el análisis factorial exploratorio recomienda que la escala debiera estar conformada por dos factores.

- **Confiabilidad:** En el puntaje de Cronbach se obtuvo 0.925; es decir, en esta escala, una alta consistencia. Además, se evaluó descartar uno de los elementos, con la finalidad de corroborar si los ítems cuentan con consistencia, obteniéndose que ninguna variable en particular altere el valor de alfa significativamente. Asimismo, para el compromiso normativo y afectivo, la mayor parte de las variables poseen correlación alta, además que 3 de ellas, cuestionamientos 1, 9 y 17, poseen correlación moderada, lo cual puede estar relacionada a la interpretación. Por último, la dimensión de continuidad posee una alta consistencia factorial, debido a que es constante en varias muestras de estudio.

#### 4.4 Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

La recopilación de los datos del trabajo se ejecutó del siguiente modo:

Inicialmente, se consultó el permiso correspondiente para realizar el estudio dirigido a los agentes de seguridad, a la encargada de recursos humanos, dando como objetivo la aplicación de los cuestionarios a sus colaboradores; no obstante, dichos cuestionarios fueron revisados y aprobados por la coordinadora de selección de personal. Cuando nos brindó la aceptación se realizó la coordinación correspondiente para establecer la programación de la evaluación

Por otra parte, se procedió a brindar información a los agentes de seguridad privada, acerca la confidencialidad y grado de voluntariedad frente a su participación; después se realizó el otorgamiento del consentimiento informado a fin de recabar la aprobación de los participantes. De igual manera, se aplicó las técnicas e instrumentos: Ficha de datos generales, cuestionario CoPsoQ-istas21 versión media y la escala de Compromiso organizacional.

Al culminar la evaluación, se descargaron los datos del Google formulario en una hoja Excel, después de esto se llevó la colección de datos al SPSS versión 27 para comenzar con su procesamiento y examinación.

Se ejecutó en el estudio, el estadístico en concordancia con los puntajes conseguidos a partir de la muestra. Primero usamos la estadística descriptiva porque se quiere observar las variables, después se empleó Kolmogorov – Smirnov, en vista de que el tamaño

muestral contiene más de 50 sujetos, la prueba arrojó la no normalidad. Por lo que usamos Kruskal – Wallis para comparar las muestras según la edad. Por último, para las correlaciones de las variables, por un lado, los factores de riesgo psicosocial y por el otro el compromiso organizacional, en donde se aprovechó el coeficiente de Spearman.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Presentación de datos

En este apartado se exhiben aquellos hallazgos en relación con los niveles de las variables, a saber, factores de riesgo de carácter psicosocial y también del compromiso organizacional en la fuerza laboral relacionada a la seguridad en una entidad privada de Lima.

Debido a esto, se encontraron los resúmenes estadísticos de ambas variables, evidenciado en la tabla 1, en la cual figura la descripción de los datos y puntuaciones de las variables ordinales, a saber, factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional, para ello se emplearon tablas de frecuencias para ordenar categorías en base a las puntuaciones obtenidas, las cuales se complementan con sus porcentajes y frecuencias acumuladas.

Seguidamente, se muestra un análisis por cada tabla y gráfico del trabajo de investigación.

La tabla 1 y figura 1 exhiben que un 58.4% de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima tiene como grado educativo secundaria completa, el 31.2% posee técnico superior completa y el 10.4% cuenta con superior universitario completa.

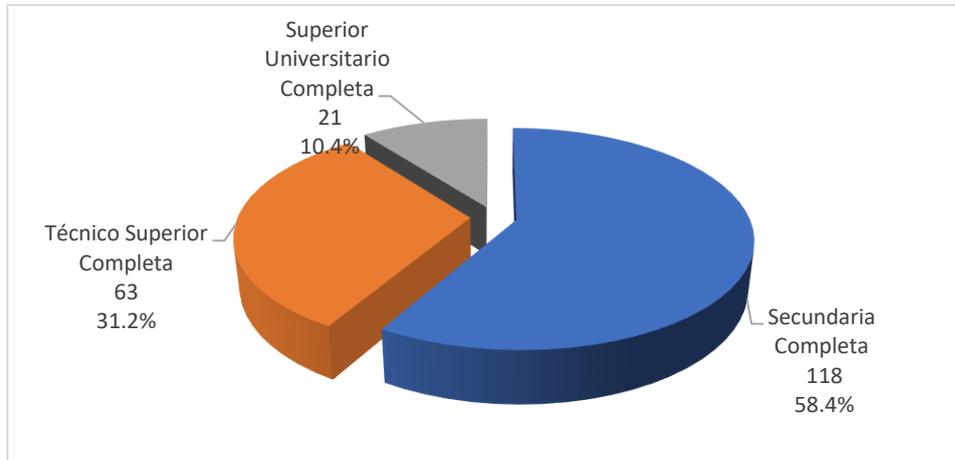
**Tabla 1**

*Nivel educativo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima*

Nivel educativo	f	%	% a
Secundaria Completa	118	58.4	58.4
Técnico Superior Completa	63	31.2	89.6
Superior Universitario Completa	21	10.4	100
Total	202	100	

**Figura 1**

*Nivel educativo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*



La tabla 2 y figura 2 exhibe que un 52% de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima posee una edad menor a 31 años, 45.5% entre 31 a 45 y un 2.5% superior a 45 años.

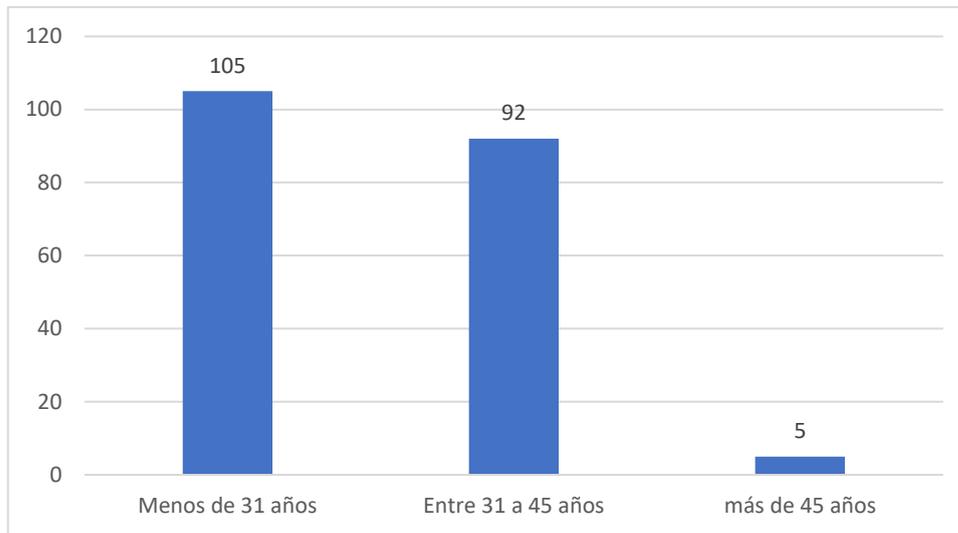
**Tabla 2**

*Edad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Rango de Edad	f	%	% a
Menos de 31 años	105	52	52
Entre 31 a 45 años	92	45.5	97.5
más de 45 años	5	2.5	100
Total	202	100	

## Figura 2

*Edad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*



La tabla 3 y figura 3 exhiben que un 22.3% de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima tiene tiempo de servicio entre 1 a 6 meses, el 21.3% tiene entre 6 meses a 2 años, el 22.3% tiene entre 2 a 5 años, 14.4% entre 5 a 10 años y el 19.8% mayor de 10 años.

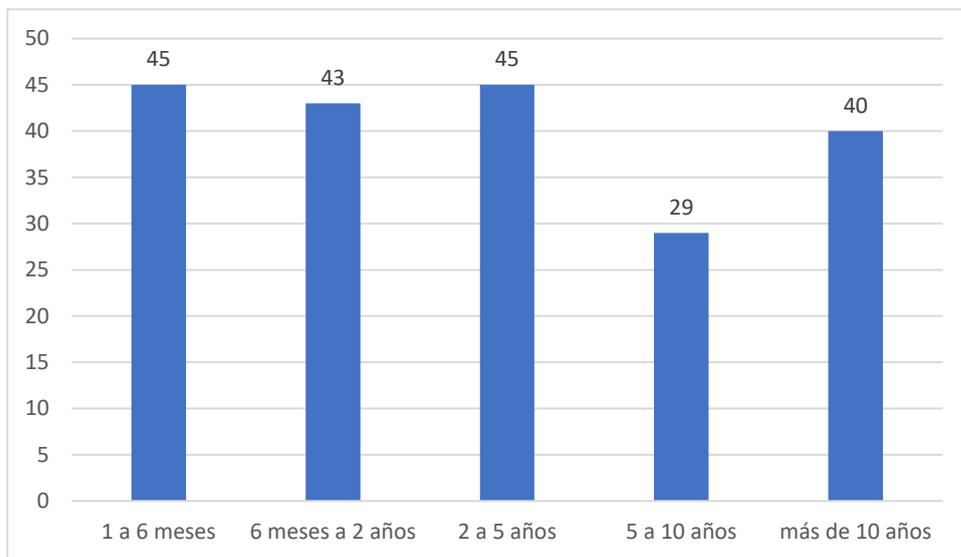
## Tabla 3

*Tiempo de servicio de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Tiempo de servicio	f	%	% a
1 a 6 meses	45	22.3	22.3
6 meses a 2 años	43	21.3	43.6
2 a 5 años	45	22.3	65.8
5 a 10 años	29	14.4	80.2
Más de 10 años	40	19.8	100
Total	202	100	

**Figura 3**

*Tiempo de servicio de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*



La tabla 4 exhibe el puntaje total de factores de riesgo psicosocial corresponde al puntaje obtenido de nivel de control sobre el trabajo, nivel de control sobre el trabajo – familia, apoyo social y calidad de liderazgo, exigencias psicológicas en el trabajo, de compensaciones del trabajo y capital social de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima. Cuyo rango es de 146 del puntaje total, mínimo corresponde a 116 puntos considerándose como un nivel favorable y el puntaje total máximo es de 262 considerándose como un nivel desfavorable y el promedio en 177.7 puntos.

El total de puntos del compromiso organizacional corresponde al puntaje conseguido de compromiso normativo, afectivo y de continuidad de los agentes encuestados de seguridad de una entidad privada de Lima. Cuyo rango es de 86 del puntaje total, mínimo corresponde a 34 puntos considerándose como un nivel bajo y el puntaje total máximo es de 120 considerándose como un nivel alto y el promedio en 80.9 puntos.

**Tabla 4**

*Estadísticas Descriptiva del Puntaje total Factores de Riesgos y compromiso Organizacional*

Estadísticas Descriptiva	Puntaje Total Factores de Riesgos	Puntaje Total de Compromiso Organizacional
Rango	146	86
Mínimo	116	34
Máximo	262	120
Media	177.7	80.9
Desviación Estándar	25.6	17.3
Varianza	657.2	300.9

### **Factores de Riesgos psicosociales**

La tabla 5 y figura 4 exhiben que un 62.4% de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima poseen un nivel intermedio, el 34.7 % se sitúa en una categoría desfavorable y un 3% en una categoría favorable concerniente a los factores de riesgo psicosocial.

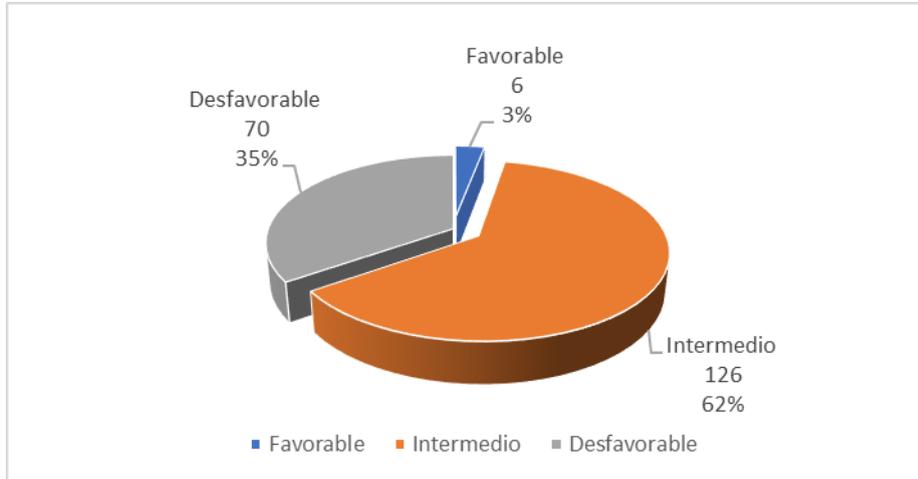
**Tabla 5**

*Niveles del Puntaje Global de los Factores de Riesgos Psicosociales en la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Nivel del Puntaje Global	f	%	% a
Favorable	6	3	3
Intermedio	126	62.4	65.3
Desfavorable	70	34.7	100
Total	202	100	

**Figura 4**

*Nivel del Puntaje Global de los Factores de Riesgos Psicosociales de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*



La tabla 6 y figura 5 exhiben que un 68.8% de los encuestados como personal de seguridad de una entidad privada de Lima tienen una puntuación intermedia, el 16.3% cuenta con una puntuación desfavorable y el 14.9% tiene un puntaje favorable respecto al factor a la exigencia psicológicas.

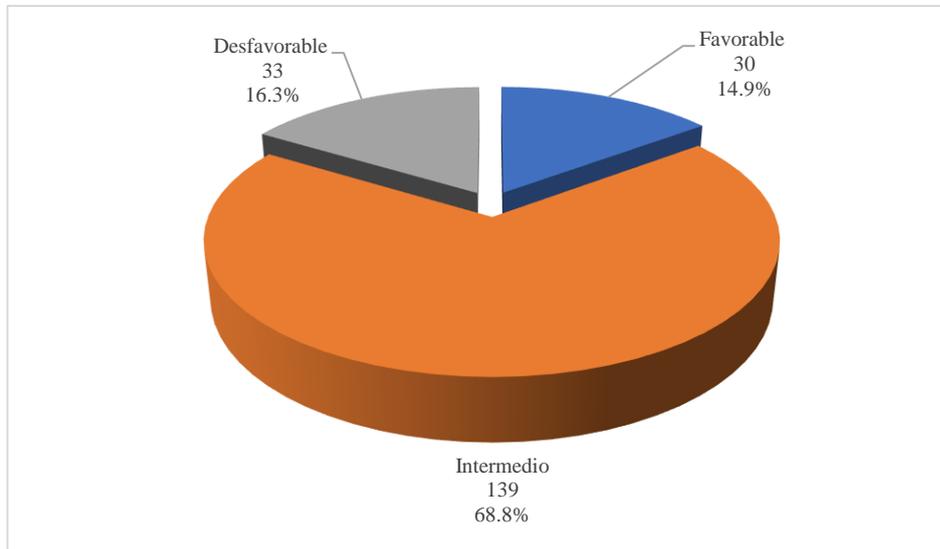
**Tabla 6**

*Nivel de Exigencias Psicológicas de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Nivel Exigencias Psicológicas en el Trabajo	f	%	% a
Favorable	30	14.9	14.9
Intermedio	139	68.8	83.7
Desfavorable	33	16.3	100
Total	202	100	

**Figura 5**

*Nivel de Exigencias Psicológicas de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*



La tabla 7 y figura 6 exhiben que un 66.8% de los encuestados como personal de seguridad de una entidad de Lima tiene una puntuación intermedia, el 23.8% posee un puntaje desfavorable y el 9.4% posee un puntaje favorable respecto al factor Conflicto trabajo – familia.

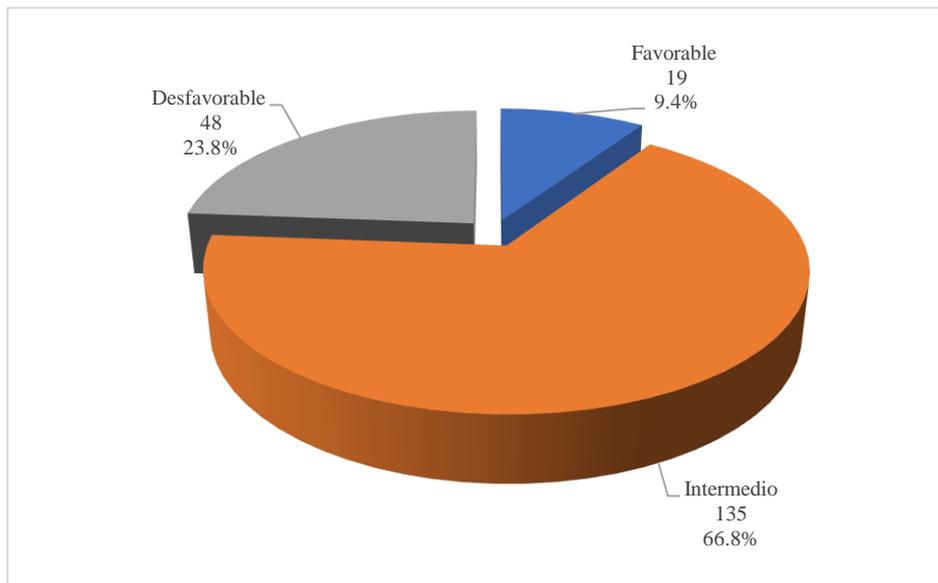
**Tabla 7**

*Nivel de Conflicto trabajo – familia de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Conflicto trabajo – familia	f	%	% a
Favorable	19	9.4	9.4
Intermedio	135	66.8	76.2
Desfavorable	48	23.8	100
Total	202	100	

## Figura 6

*Nivel de Conflicto trabajo – familia del personal de seguridad encuestado de una entidad privada de Lima.*



La tabla 8 y figura 7 exhiben que un 89.6% de los encuestados como agente de seguridad de una empresa privada de Lima tiene una puntuación desfavorable, el 10.4% tiene una puntuación intermedia respecto al factor control sobre el trabajo.

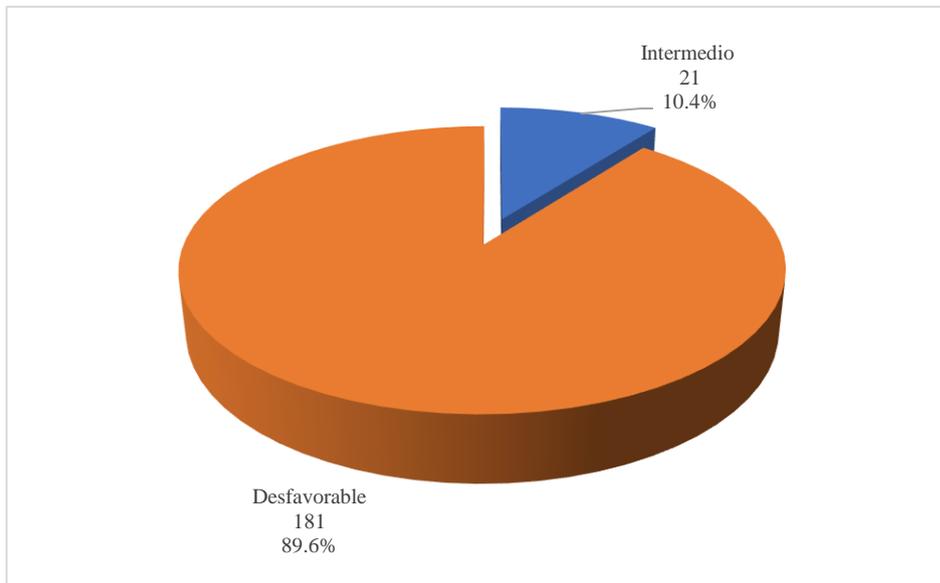
## Tabla 8

*Nivel de Control sobre el trabajo del personal de seguridad encuestado de una entidad privada de Lima.*

Control sobre el trabajo	f	%	% a
Intermedio	21	10.4	10.4
Desfavorable	181	89.6	100
Total	202	100	

### Figura 7

*Nivel de Control sobre el trabajo del personal de seguridad encuestado de una entidad privada de Lima*



La tabla 9 y figura 8 exhiben que un 39.1% de los encuestados como agente de seguridad de una entidad privada de Lima tiene una puntuación desfavorable, el 60.9% tiene una puntuación intermedia respecto al factor de apoyo social y calidad de liderazgo.

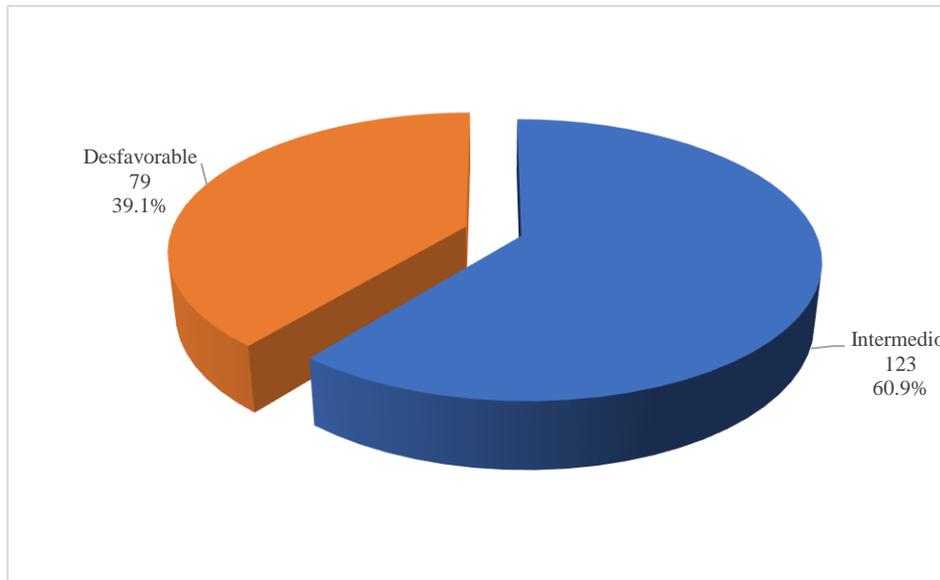
### Tabla 9

*Nivel de apoyo social y calidad de liderazgo del personal encuestado de una entidad privada de Lima.*

Apoyo social Y calidad de liderazgo	f	%	% a
Intermedio	123	60.9	60.9
Desfavorable	79	39.1	100
Total	202	100	

**Figura 8**

*Nivel de apoyo social y calidad de liderazgo de los agentes encuestados de seguridad de una entidad privada de Lima.*



La tabla 10 y figura 9 exhibe que un 64.4% del personal encuestado como agente de seguridad de una entidad privada de Lima tiene una puntuación intermedia, 32.2% tiene una puntuación desfavorable, el 3.5% tiene una puntuación favorable respecto al factor de compensación.

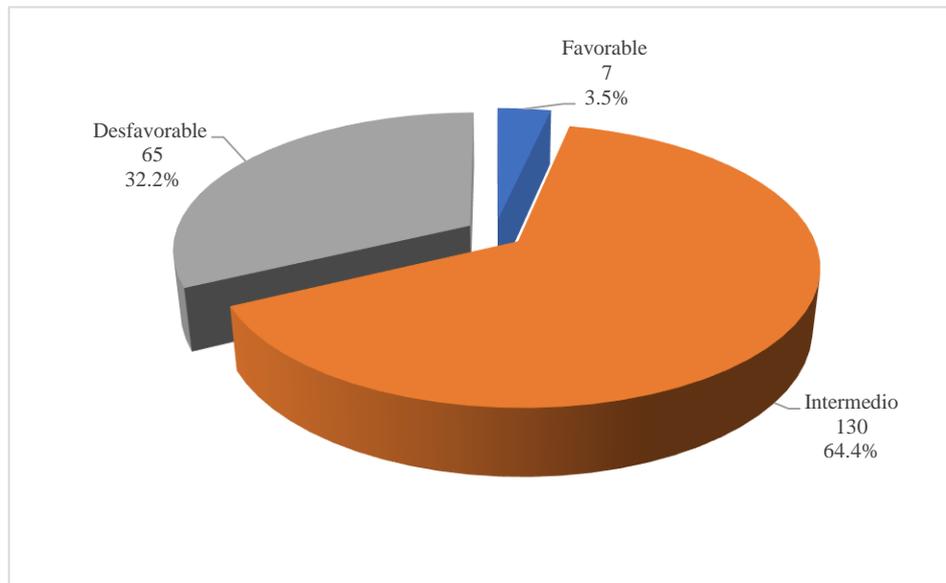
**Tabla 10**

*Nivel de compensaciones del personal encuestado de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Compensaciones del trabajo	f	%	% a
Favorable	7	3.5	3.5
Intermedio	130	64.4	67.8
Desfavorable	65	32.2	100
Total	202	100	

**Figura 9**

*Nivel de compensaciones del personal encuestado de seguridad de una entidad privada de Lima.*



La tabla 11 y figura 10 exhiben que un 59.4% de los encuestados como agente de seguridad de una entidad privada de Lima tiene una puntuación desfavorable, 33.7% posee un puntaje intermedio, el 6.9% tiene un puntaje favorable respecto al factor de capital social.

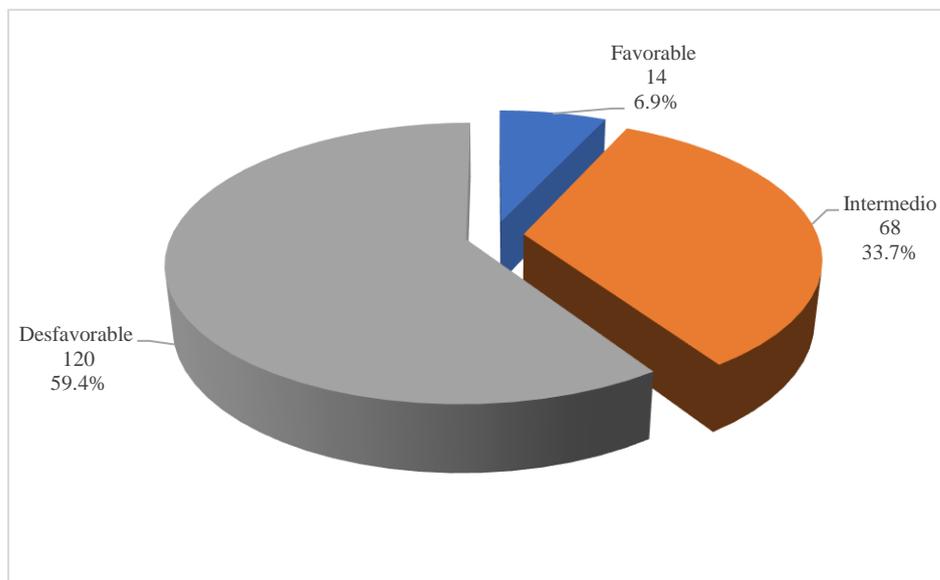
**Tabla 11**

*Nivel de capital social del personal encuestado de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Capital Social	f	%	% a
Favorable	14	6.9	6.9
Intermedio	68	33.7	40.6
Desfavorable	120	59.4	100
Total	202	100	

**Figura 10**

*Nivel de capital social del personal encuestado de seguridad de una entidad privada de Lima.*



### **Compromiso organizacional**

La tabla 12 y figura 11 exhibe que un 72.8% de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima se sitúa en la categoría medio, 15.3% posee una categoría alta y el 11.9% se encuentra en una categoría baja de compromiso organizacional.

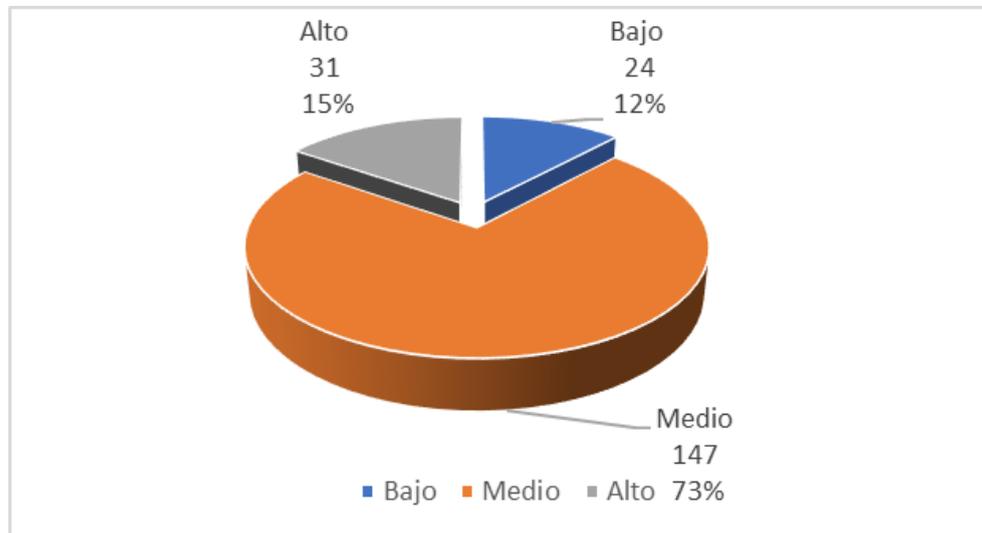
**Tabla 12**

*Niveles del Puntaje Global del Compromiso Organizacional en personal de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Nivel del Puntaje Global	f	%	% a
Bajo	24	11.9	11.9
Medio	147	72.8	84.7
Alto	31	15.3	100
Total	202	100	

**Figura 11**

*Nivel del Puntaje Global de compromiso organizacional de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima*



La tabla 13 y figura 12 exhibe que un 60.4% de los encuestados como personal de seguridad de una entidad privada de Lima tiene una puntuación media, 31.2% tiene una puntuación alta, el 8.4% tiene una puntuación Bajo respecto al grado de compromiso organizacional afectivo.

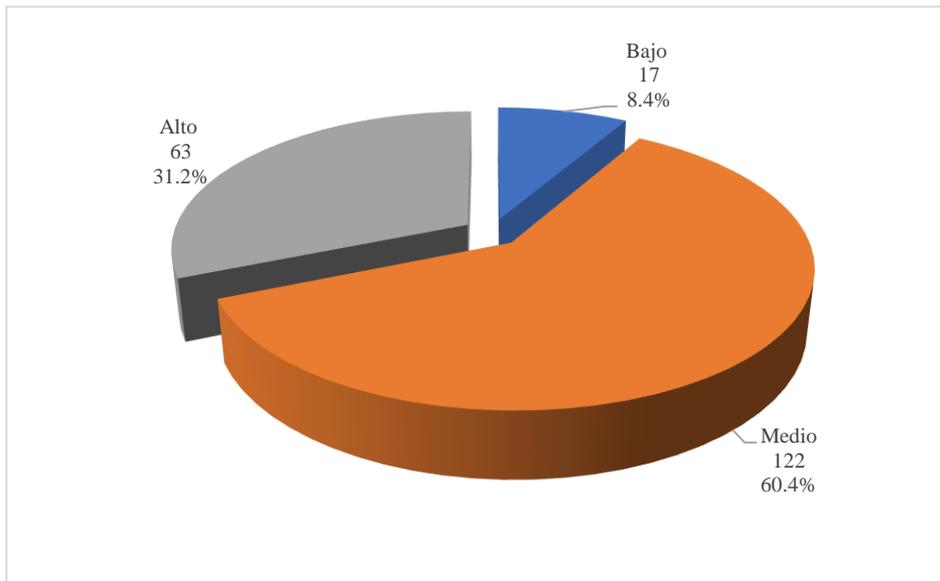
**Tabla 13**

*Nivel de compromiso afectivo de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Compromiso Afectivo	f	%	% a
Bajo	17	8.4	8.4
Medio	122	60.4	68.8
Alto	63	31.2	100
Total	202	100	

**Figura 12**

*Nivel de compromiso afectivo del personal encuestado de seguridad de una entidad privada de Lima.*



La tabla 14 y figura 13 exhiben que un 63.4% del personal encuestado como agente de seguridad de una entidad privada de Lima tiene una puntuación media, 26.2% tiene una puntuación Baja, el 10.4% tiene una puntuación Alta respecto al nivel de compromiso organizacional continuidad.

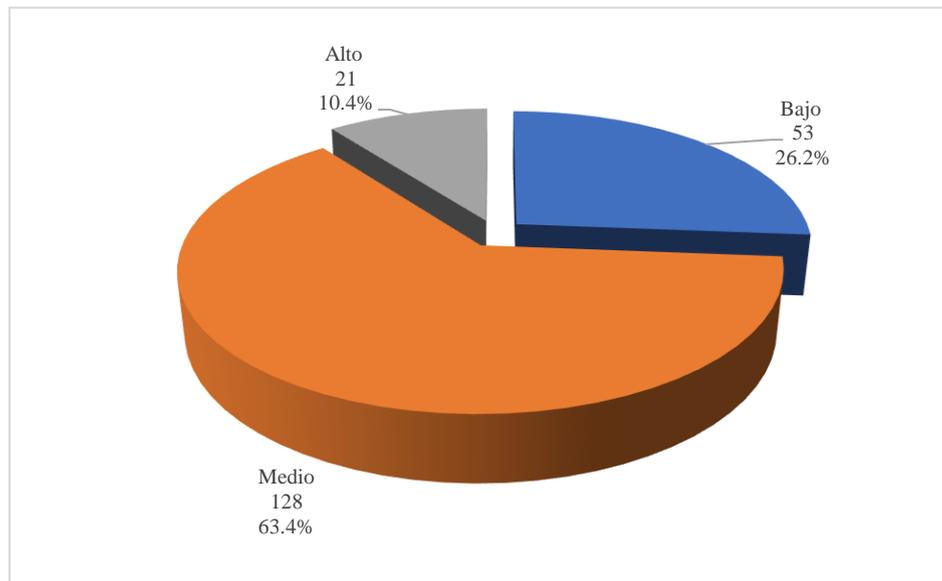
**Tabla 14**

*Nivel de compromiso continuidad del personal encuestado de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Compromiso de Continuidad	f	%	% a
Bajo	53	26.2	26.2
Medio	128	63.4	89.6
Alto	21	10.4	100
Total	202	100	

**Figura 13**

*Nivel de compromiso de continuidad del personal encuestado de seguridad de una entidad privada de Lima*



La tabla 15 y figura 14 exhiben que un 56.4% de los encuestados como personal de seguridad de una entidad privada de Lima tiene una puntuación media, 34.2% tiene una puntuación Alta, el 9.4% tiene una puntuación Baja respecto al grado de compromiso normativo.

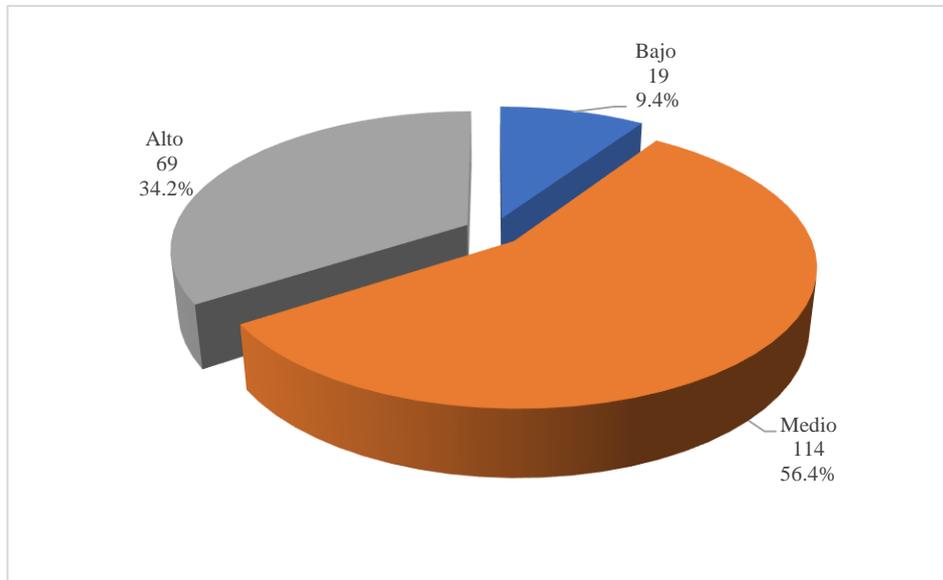
**Tabla 15**

*Nivel de compromiso normativo del personal encuestado de seguridad de una entidad privada de Lima.*

Compromiso Normativo	f	%	% a
Bajo	19	9.4	9.4
Medio	114	56.4	65.8
Alto	69	34.2	100
Total	202	100	

**Figura 14**

*Nivel de compromiso normativo del personal encuestado de seguridad de una entidad privada de Lima.*



Se aplicó Kolmogórov-Smirnov para una muestra en las variables de estudio, a saber, factores de riesgos psicosocial y compromiso organizacional lo cual muestra como resultado que los datos de estas variables no cuentan con distribución normal puesto que presentan un p-value 0.000 inferior a 0.05, y por ende se empleará la estadística inferencial no paramétrica.

**Tabla 16**

*Prueba de Normalidad según Kolmogorov- Smirnov de las variables Factores de riesgos psicosocial y compromiso organizacional de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima*

Prueba de Smirnov	Kolmogorov- Z de Smirnov	Kolmogorov- Sig.
Factores de riesgos Psicosociales	5,398	0.000
Compromiso organizacional	5,301	0.000

## 5.2. Análisis de datos

Se examinó el objetivo general y también los específicos que corresponden a las variables, factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional en agentes de seguridad en una entidad privada de Lima. Teniendo como finalidad de afirmar o rechazar las hipótesis planteadas, manifestadas a raíz de la explicación del marco teórico e investigaciones.

**Tabla 17**

*Correlación de Spearman para las variables factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional*

Rho de Spearman		Compromiso Organizacional	
Factores de riesgos psicosociales	Puntaje de correlación	de	-,336**
	Valor p. (bilateral)		,000
	Size		202

Nota: \*\*. Esta correlación a un nivel 0.01 resulta significativa (bilateral).

Según los hallazgos en la hipótesis alternativa “existe relación inversa significativa entre los factores de riesgos psicosociales y el compromiso organizacional en agentes de seguridad”, las variables, a saber, los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional evidenciaron un puntaje de Rho Spearman leve -0.336, con un valor p bilateral 0.00, esto muestra que cuando ese valor es de menor cuantía que 0.05, esto motiva a que la hipótesis nula se rechace.

Esto significa que mientras más grande sea la presencia de factores de riesgo psicosocial en inferior cuantía será el compromiso organizacional la fuerza laboral de seguridad.

De acuerdo con la hipótesis específica 1, la cual menciona que hay relación estadísticamente significativa entre factores de riesgos psicosociales y los tipos de compromiso (normativo, afectivo y de continuidad) en los agentes de seguridad de una entidad privada de Lima, se observa en la tabla 18 la variable de factores de riesgos psicosociales y los tipos de

compromiso (normativo, afectivo y de continuidad) en los agentes de seguridad de una empresa privada de Lima presentan:

**Tabla 18**

*Correlación de Spearman para los Factores de riesgos psicosociales y los tipos de compromiso (afectivo, normativo y de continuidad)*

	Compromiso Organizacional afectivo	Compromiso Organizacional continuidad	Compromiso Organizacional normativo
Rho de Spearman			
Factores de riesgos psicosociales	Coeficiente de correlación	Coeficiente de correlación	Coeficiente de correlación
	-,438*	-,153*	-,328*
	Sig. (bilateral) ,000	Sig. (bilateral) ,029	Sig. (bilateral) ,000

Nota: \*\*. Esta correlación a un nivel 0.01 resulta significativa (bilateral).

Hay asociación inversa entre los factores de riesgo psicosocial y los tipos de compromiso (normativo, afectivo y de continuidad) en los agentes de seguridad de una entidad privada de Lima.

Con respecto a la hipótesis 2: Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de los factores de riesgos psicosociales (Control sobre el Trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Conflicto trabajo – Familia, Exigencias Psicológicas en el trabajo, Capital social, Compensaciones del trabajo) y el compromiso organizacional en los agentes de seguridad de una empresa privada de Lima.

**Tabla 19**

*Puntuación de Spearman de las dimensiones del riesgo psicosocial con el compromiso organizacional*

	Compromiso organizacional
Exigencias Psicológicas en el Trabajo	-,276* ,000
Conflicto trabajo – familia	-,239* ,001
Control sobre el trabajo	-,132 ,060
Apoyo social Y calidad de liderazgo	-,209* ,003
Compensaciones del trabajo	-,171* ,015
Capital Social	-,240* ,001

Nota: \*. Esta correlación a un nivel 0.05 resulta significativa (bilateral).

La asociación entre las dimensiones de los factores de riesgo psicosocial (Control sobre el Trabajo, Capital social, Conflicto trabajo – Familia, Exigencias Psicológicas en el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Compensaciones del trabajo) y el compromiso organizacional, evidencian:

Se concluye que hay una asociación de carácter significativo entre las dimensiones de factores de riesgo psicosocial (Exigencias Psicológicas en el Trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Capital Social, Compensaciones del trabajo, Conflicto trabajo – familia) y el compromiso organizacional en la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima, excepto en la dimensión de Control sobre el trabajo.

Por otra parte, en la tercera hipótesis:

Existen diferencias estadísticamente significativas en el compromiso organizacional si consideramos la edad de los agentes de seguridad.

**Tabla 20**

*Comparación del Compromiso Organizacional en base a la edad*

Compromiso Organizacional	Probar Estadísticas	Grados de Libertad	Sig.	N.
	2,133	2	,344	202

Entre compromiso organizacional y edad, se observa una  $p\text{-valor} > 0.05$ , debido a esto se da por cierta la  $H_0$  y se procede a dejar sin efecto la hipótesis alternativa, por esta circunstancia se finiquita que no hay diferencias significativas en el compromiso organizacional si se considera la edad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.

H4: Existen diferencias estadísticamente significativas en los factores de riesgos psicosociales si consideramos la edad de los agentes de seguridad.

**Tabla 21**

*Comparación de los Factores de Riesgos Psicosociales en base a la edad*

Factores de Riesgos Psicosociales	Probar Estadísticas	Grados de Libertad	Sig.	N
	1,515	2	,469	202

En cuanto a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial y edad, se observa una  $p\text{-valor} > 0.05$ , debido a esto se da por cierta la  $H_0$  y se procede a dejar sin efecto a la Hipótesis alternativa, es esta circunstancia que se finiquita que no hay diferencias estadísticamente significativas en los factores de riesgo psicosocial si consideramos la edad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima.

### 5.3. Análisis y discusión de resultados

El trabajo mantuvo como objetivo principal especificar la asociación entre los factores de riesgo psicosocial con el compromiso organizacional en agentes de seguridad en una empresa privada de Lima. Sin embargo, también se quiso comparar las variables en función a la edad de los encuestados.

Inicialmente, en este debate, se precisó los estándares de la muestra en cada variable de la investigación. Identificándose una muestra de (n=202), observando que el 58% de los agentes de seguridad poseen secundaria completa; adicionalmente a esto, se refleja que un 52% de la muestra, tienen menos de 41 años. Por otro lado, se presenta que un 22% de los agentes encuestados, llevan desempeñándose en el puesto de trabajo entre 1 y 6 meses; así como otro 22% de los agentes, los cuales poseen de 2 a 5 años en el empleo.

Por otro lado, respecto al puntaje global de factores de riesgos psicosociales, se evidencia que un 62% del personal se encuentra en el nivel intermedio de esta variable. Asimismo, también observamos que 68% de los encuestados poseen un nivel intermedio en las exigencias psicológicas; e igualmente, se refleja que un 66% de encuestados se encuentran en el nivel medio de conflicto trabajo - familia; del mismo modo, también se encontró que un 89% de los agentes tienen un nivel desfavorable del control sobre el trabajo; de la misma forma, se presenta que un 60% de encuestados se encuentran en un nivel intermedio en apoyo social y también en la calidad de liderazgo; también se observó que en las compensaciones, se observa que el 64% del personal se sitúan en la categoría intermedio; por último, se puede observar que 59% de los agentes posee una categoría desfavorable en el factor capital social.

Estos hallazgos manifiestan que un porcentaje relevante del personal se sitúa en la categoría medio – bajo en la dimensión de control sobre el trabajo, exigencias psicológicas, apoyo social y calidad de liderazgo, conflicto trabajo – familia, compensaciones y capital social. Lo cual se ve evidenciado en el estudio de Quispez (2016), la cual indica que el desempeño laboral está influenciado por los factores de riesgos de característica psicosocial, estos son: apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima, exigencias psicológicas, e inseguridad.

Así mismo, se exhibió que el factor de riesgo psicosocial que tiene mejor puntuación “desfavorable” es la dimensión de “Control sobre el trabajo”, al respecto, en el estudio realizado en la Pontificia Universidad Javeriana (2013), al evaluar dos grupos halló un riesgo de categoría medio en las subárea control sobre el trabajo, demostrando que una fracción grande de los colaboradores no sentía que la entidad diera capacitaciones adecuadas para

mejorar su desempeño, las cuales evidencian una relación alta con la sensación y las posibilidades de control en el trabajo.

En cuanto al puntaje global de compromiso organizacional, este revela un nivel intermedio, en donde la identificación con la organización es considerable. Este hallazgo es respaldado por el estudio desarrollado por Loli (2006), donde arrojaron que una fracción grande de la fuerza laboral poseen un compromiso de categoría medio. Además, el trabajo hecho por Rivera (2010) en el cual, la categoría del compromiso organizacional es intermedio. Y por último Maldonado (2020), en su estudio obtuvo que es promedio.

Adicional a esto, se puede observar sobre el compromiso afectivo, que un 60% del personal se encuentra en un nivel medio respecto a este tipo de compromiso. Además, se presenta que un 63% se sitúa en la categoría medio en el compromiso de continuidad. Por último, en cuanto al normativo, los agentes evidenciaron un nivel intermedio de este tipo de compromiso.

Los resultados alcanzados, sugieren que hay asociación de forma inversa y proporcional entre las variables, es decir que, mientras más altos son los factores de riesgo psicosocial, es más bajo el compromiso que tiene la fuerza laboral de seguridad. Moreno y Baez (2010) menciona que, si las condiciones laborales son óptimas, se facilita el mejoramiento de las competencias laborales y personales, junto con los niveles de compromiso organizacional, productividad, motivación en donde el colaborador logra una mejor experiencia y competencia profesional. De igual forma, la actitud positiva y el compromiso organizacional, demuestran ser un mecanismo protector al generar vínculos afectivos en los colaboradores para mantenerse involucrados e identificados con la organización Dessler (1996).

Estos resultados, lograron ratificar el supuesto general (H1) propuesta en la tabla 17, la cual hace alusión a que hay asociación significativa entre los factores de riesgo psicosocial con el compromiso, lo cual se ve reflejado al observar una asociación inversamente proporcional entre dichas variables, ya que mientras más grande es la presencia de factores de riesgo psicosocial es menor el compromiso que tiene la fuerza laboral de seguridad. Debido a que, en los factores de riesgo de característica psicosocial se logran evidenciar elementos comunicacionales y de estabilidad, ya exhibidos en el compromiso y que también afectan en el grado de riesgo encontrados Cacivio (2015). Asimismo, se considera que la estabilidad es vital para el colaborador, generando el aumento en el nivel de compromiso hacia su organización, sin embargo, la comunicación tan bien tiene un rol importante, no solo a favor del compromiso organizacional, incluso para mantener niveles bajos de riesgo psicosocial (Salvador, 2019).

Lo cual se puede reafirmar con lo planteado teóricamente por Cortés (2012), quien señala que los factores psicosociales pueden relacionarse de manera negativa con la seguridad, la salubridad, el desempeño, la satisfacción y el compromiso. Asimismo, lo dicho por Copara (2021), quien menciona la existencia de una asociación media entre dichas variables.

Los resultados se asemejan a lo hallado por Salvador (2020), quien comprueba la presencia de una asociación entre el compromiso organizacional y sus dimensiones (Normativo, Afectivo y Continuo) y los riesgos de carácter psicosocial en sus dimensiones participación / supervisión, variedad y contenido del trabajo, desempeño del rol, interés por el trabajador / compensación, relaciones y apoyo social.

Tomando el contexto internacional, los resultados se parecen a lo encontrado por Benítez (2021), quienes estipulan que la asociación entre los factores de carácter psicosocial y el compromiso es inversamente proporcional. Esto se relaciona también con lo hallado por Arenas, O. y Andrade, J. (2013) en su investigación, donde halló relación significativa entre la dimensión dedicación del UWES y las dimensiones que tienen los factores de riesgo psicosocial intralaboral.

Por otra parte, en alusión a la hipótesis dos (H2) como se exhibe en la tabla 18, se hace referencia a que hay asociación de carácter significativo entre las dimensiones (apoyo social y calidad de liderazgo, conflicto trabajo – familia, exigencias psicológicas en el trabajo, capital social, compensaciones del trabajo) de los factores de riesgo psicosocial con el compromiso en el personal de seguridad de una entidad privada de Lima, excepto en control sobre el trabajo. Lo cual confirma la teoría planteada por Huacasi y Ticona (2016), en el cual menciona que hay asociación significativa entre el riesgo psicosocial y el compromiso, en otras palabras, cuanto más grande sea el riesgo psicosocial, de inferior cuantía será el compromiso. Asimismo, es confirmado por Villalobos (2010), quien menciona que las exigencias del cargo, puede conformar un riesgo cuando el colaborador debe aceptar la responsabilidad de forma directa de los resultados.

Tomando el contexto internacional, los resultados se asemejan a lo hallado por Incio (2018), en el cual hace referencia que correlación positiva y en grado intermedio, entre desgaste ocupacional y los factores de riesgo con característica psicosocial en la muestra.

Por otra parte, con respecto a la hipótesis (H3) planteada como se exhibe en la tabla 19, no hay diferencias significativas en el compromiso organizacional, si es que consideramos la edad del personal de seguridad, lo cual corrobora la teoría planteada por Loli (2006), en el

cual manifiesta que la antigüedad en el puesto, y el puesto que ocupa actualmente, tienen una gran relevancia en el nivel de compromiso.

Tomando el contexto internacional, los resultados se asemejan a lo hallado por Vega, García, Forero, Toscano, Quiroz y Pasmay (2019), quienes hacen referencia a que no existe relación entre la edad y el engagement.

Así mismo, con respecto a la hipótesis cuatro (H4) planteada como se exhibe en la tabla 20, no hay diferencias significativas en los factores de riesgo psicosocial si se considera la edad del personal de seguridad. Debido a que, desde la etapa de adulto hasta la vejez se manifiestan diversos cambios vinculados a la edad, donde se desarrolla un modelo de tácticas más salubres (John y Gross, 2004).

Tomando el contexto nacional, los resultados se asemejan a lo hallado por Huamani (2017), menciona que no hay diferencias significativas en los factores de riesgo psicosocial según edad del trabajador. Asimismo, en el contexto internacional, Nogareda (2012), menciona que el mayor riesgo lo tiene el estrés, recalcando que no existe prueba de una mayor propensión al estrés de principio relacionada a la edad.

Finalmente, esto da a entender que la edad no determina el tiempo que el colaborador pueda permanecer en la organización.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones generales y específicas

Posteriormente de analizar los resultados, así como la discusión, se deducen estas conclusiones:

- Existe relación estadísticamente significativa entre los factores de riesgos psicosociales y el compromiso organizacional en agentes de seguridad de una entidad privada de Lima, por lo cual, aceptamos la hipótesis general.
- Existe relación estadísticamente significativa entre factores de riesgos psicosociales y los tipos de compromiso (normativo, afectivo y de continuidad) en los agentes de seguridad de una entidad privada de Lima, por lo cual, se acepta la primera hipótesis específica.
- Existe relación inversa significativa entre las dimensiones de factores de riesgos psicosociales (Conflicto trabajo – familia, Exigencias Psicológicas, Apoyo social y calidad de liderazgo, Capital Social, Compensaciones del trabajo) y el compromiso organizacional en agentes de seguridad de una entidad privada de Lima, excepto en la dimensión de Control sobre el trabajo. Lo que concluye que existen una relación en 5 de las 6 dimensiones investigadas.
- No existe diferencias significativas en el compromiso organizacional si consideramos la edad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima, debido a esto, no se acepta la tercera hipótesis.
- No existe diferencias estadísticamente significativas factores de riesgo psicosociales si consideramos la edad de la fuerza laboral de seguridad de una entidad privada de Lima, por lo cual, no se acepta la cuarta hipótesis.

#### 6.2. Recomendaciones

En base a los hallazgos y conclusiones presentados en esta investigación, se otorgan las subsiguientes sugerencias:

- Ejecutar más investigaciones nacionales implementando similares variables en agentes de seguridad de otras provincias para así obtener datos estadísticos

diferenciales que permitan realizar una comparativa con los agentes de seguridad de Lima.

- Realizar estudios similares en agentes con diferente género, puesto que los estudios al respecto son limitados, además que permitirían observar un panorama más amplio.
- Realizar capacitaciones constantes a los líderes de cada grupo de agentes para que contribuyan a la reducción de factores de riesgos de característica psicosocial y fortalezcan el compromiso de los agentes.
- Dar sesiones de asesoramiento psicológico a los agentes que presenten un nivel desfavorable en los factores de riesgo psicosocial y sus dimensiones, esto con la finalidad de otorgar un idóneo manejo de las problemáticas que pueden presentarse.
- Incorporar en la empresa, la realización de pausas activas mientras se lleva a cabo el trabajo, lo cual permitirá una mayor relajación en los trabajadores. Asimismo, realizar actividades de integración con el fin de afianzar su identificación con la compañía.
- Instaurar un plan de incentivos no monetarios y políticas de reconocimiento, esto generará que el personal genere un mayor compromiso para realizar sus actividades.

## Resumen

La actual investigación buscó especificar la asociación que hay entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional en agentes de seguridad; además comparar las dimensiones y tipos de las variables según la edad y el tiempo de servicio. La muestra se constituyó por 202 personas de seguridad de una entidad privada de Lima, con edades entre los 18 y 45 años. Con respecto al tiempo de servicio estaba en el rango de 1 a 6 meses hasta los 10 años. Se empleó un diseño de característica descriptiva correlacional y comparativa, se puso en práctica el cuestionario CoPsoQ-istas21 versión media y la escala de Compromiso organizacional.

Los resultados determinan que hay una asociación de carácter significativo entre los factores de riesgo psicosocial y el compromiso organizacional, asimismo arrojan que no hay diferencia estadísticamente significativa en base a la edad.

**Términos Clave:** Agentes de seguridad, compromiso organizacional, factores de riesgo psicosociales.

## Abstract

The current investigation sought to specify the association between psychosocial risk factors and organizational commitment in security agents; also compare the dimensions and types of variables according to age and length of service. The sample consisted of 202 security personnel from a private entity in Lima, aged between 18 and 45 years. Regarding the time of service, it was in the range of 1 to 6 months up to 10 years. A correlational and comparative descriptive characteristic design was used, the CoPsoQ-istas21 medium version questionnaire and the Organizational Commitment scale were put into practice.

The results determine that there is a significant association between psychosocial risk factors and organizational commitment, they showed that there is no statistically significant difference based on age.

**Key words:** Security agents, organizational commitment, psychosocial risk factors.

## Referencias

- Ancajima J., y Antunez de Mayolo R. (2017). *Factores de riesgo psicosocial en el personal de la empresa K y Kroyech S.A.C.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/840>
- Arenas, O., y Andrade, J. (2013) Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso (Engagement) con el Trabajo en una Organización del Sector Salud de la Ciudad de Cali, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 16(1), 43-56. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552013000100005&script=sci\\_abstract&lng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-91552013000100005&script=sci_abstract&lng=es)
- Arias, F., y Sosa, D. (2003). El Compromiso Organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 6(2), 13-25. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5147/5385>
- Badillo, G. y Jumbo, L. (2015). *Valoración de la Influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Desempeño Laboral De Agentes de Seguridad de Entidades Financieras del Sector La Villaflora en el Sur del Distrito Metropolitano de Quito* (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9153>
- Báez, R., Zayas, P., Velázquez, R. y Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&nrm=iso)
- Benítez, A. (2021). *Estudio correlacional de los riesgos psicosociales y compromiso con el trabajo en el Banco Internacional del cantón Esmeralda* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica de Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2357/1/BEN%c3%8dTEZ%20BARRO%20ANDREA%20CAROLINA.pdf>

- Betanzos, N., Andrade, P., y Paz, F. (2006). Compromiso Organizacional en una muestra de Trabajadores Mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Betanzos, N., y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23(2), 207-215. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16723205.pdf>
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
- Blanco, M. y Castro, P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 9(2), 215-233. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612011000200002&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612011000200002&lng=es&tlng=es).
- Cancio, R. (2015). *Factores de riesgo psicosocial en contexto laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de La Plata. <https://doi.org/10.35537/10915/59647>
- Carmona, E., Estellés, I., Díaz, G., y Aguilera, R. (2018). Nivel de satisfacción y compromiso en trabajadores remunerados versus voluntariado y motivación en el mismo. *ReiDoCrea*, 7, 85-91. <https://www.ugr.es/~reidocrea/7-8.pdf>
- Castillo F. y Ruiz V. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C*, Bagua Grande, Amazonas, 2016 (Tesis de Bachiller). Universidad Peruana La Unión. Amazonas, Perú. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/663/Jhojan\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/663/Jhojan_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, SA DE C.V

- Colorado J. y García E. (2014). *Relación existente entre las condiciones psicosociales intra laborales y el estrés laboral en los trabajadores operarios y administrativos de una comercialización de productos de consumo masivo* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica De Pereira. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/1953/2/CDMPSI185.pdf>
- Congreso de la República del Perú (2015). *Decreto legislativo N° 1213. Constitución Política del Perú. Diario oficial el peruano N° 13405.* <https://bit.ly/3CrdsUb>
- Coper, R. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional en el personal de Autodema Arequipa* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69063/Copara\\_DRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69063/Copara_DRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortés, J. (2012). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. Seguridad e Higiene del Trabajo. 10.* Madrid: Ed. Tébar.
- Dávila de León, C., & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología (PUCP)*, 32(2), 272-302. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0254-92472014000200004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472014000200004&lng=es&tlng=es).
- Dessler, G. (1996) *Administración de Personal.* México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Diario de Economía y Negocios del Perú. (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Diario de Economía y Negocios del Perú.* <https://www.eleconomista.es/empresas-eAm-peru/noticias/7163646/11/15/La-falta-de-compromiso-es-el-principal-problema-que-afrontan-las-empresas.html>
- Díaz, L. y Lovon, C. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad Arequipa* (Tesis

de Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10158>

Espíritu, F. (2017). *Factores de Riesgo Psicosocial y Rendimiento Laboral de Agentes de Seguridad de la Empresa Proseguridad S.A.*, Provincia de Huancayo - Junín (Tesis de Maestría). Universidad del Centro del Perú.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4620/Espiritu%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Equipo Técnico OIT, (2013). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: Una mirada de género*. Haití: OIT.

Gálvez, N., Villanueva, O., Guzmán, L. y Ortiz, L. (2015). *Identificación de los factores de riesgo psicosociales intralaborales relacionados con el síndrome de burnout en docentes de colegios públicos y privados de Colombia e Hispanoamérica en los últimos 10 años* (Tesis de Especialización en Medicina Ocupacional). Universidad CES.  
[https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1959/Identificacion\\_factores\\_riesgo\\_psicosociales.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1959/Identificacion_factores_riesgo_psicosociales.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

García, K. (2017). *Compromiso Organizacional en una Empresa que Brinda Servicios de Seguridad Integral a una Universidad Privada de Lima, 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1390>

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konospaske, R. (1994). *Compromiso y Estructura Organizacional*. México: Mc Graw Hall.  
[https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones\\_Comportamiento\\_estructura\\_y\\_procesos](https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos)

Glazer, S., & Kruse, B. (2008). The Role of Organizational Commitment in Occupational Stress Models. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 329-344. <https://doi.org/10.1037/a0013135>

Gomez, G. (2019). *Satisfacción Laboral y El Compromiso Organizacional de los Colaboradores en una Empresa de Seguridad Privada en Lima*

*Metropolitana* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3907>

González, T. (2016). *Factores Sociodemográficos, Psicosociales y de Salud Predictivos de la Satisfacción Laboral en un Sector de Elementos Policiales*. (tesis para obtener el grado de Especialista en Salud en el trabajo) Universidad Autónoma de México. <https://bit.ly/3mo9FR8>

Grusky, O. (1966). Career mobility and organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 10, 488-503.

Gutiérrez, M. (2002). *El estrés en seguridad privada*. Madrid: Closas-Orcoyen. [http://vigilantesuqtcanarias.fesuqt.es/estres\\_seg\\_privada.pdf](http://vigilantesuqtcanarias.fesuqt.es/estres_seg_privada.pdf)

Hall, D. T., Schneider, B., & Nygren, H. T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15, 176-190

Huacasi, Z. y Ticona, Y. (2016). *Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional de trabajadores en la municipalidad provincial de Arequipa* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3528>.

Huamani, S. (2017). *Factores de riesgo psicosociales y satisfacción laboral en el personal de la empresa del Grupo Profitex en Lima Metropolitana* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11302/Huamani\\_HS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11302/Huamani_HS.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Huertas, Z. (2016). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores del programa nacional de infraestructura educativa del MINEDU* (Tesis para Título). Universidad autónoma del Perú. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/404>

Incio, S. (2018). *Desgaste Emocional y Factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad en una empresa privada de Trujillo* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/4372>

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2004). Factores psicosociales: Metodología de evaluación. *NTPP 443*. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_443.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf)
- John, O. y Gross, J. (2004). Healthy and Unhealthy Emotion Regulation: Personality Processes, Individual Differences, and Life Span Development. *Journal of Personality*, 72(6), 1301-1334. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6494.2004.00298.x>
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*;24, 285-308. <https://www.jstor.org/stable/2392498>
- Karasek, R. y Theorell T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Ley de Servicios de Seguridad Privada, Ley N° 28879, *El Peruano*, de 18 de agosto 2006, 326481 - 326487. <https://www.sucamec.gob.pe/web/IMAGENES/2019/pdfs/ley28879.pdf>
- Llapa, E., Trevizan, M., Shinyashiki, G., y Costa, I. (2008). Interface entre el Compromiso Profesional y Organizacional: Recursos Humanos en el Sector Salud. *Enfermería Global*, 7(3), 1-8. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/36181/34691>
- Loli, A. (2010). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista De Investigación En Psicología*, 9(1). <https://doi.org/10.15381/rinvp.v9i1.4028>
- Lopez, M., Garcia, S. y Pando, M. (2015). Factores Psicosociales y Compromiso organizacional (Work Engagement) en trabajadores del campo. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración* 4(7). <https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/43/125>

- Lucero-Perez, M., Sabastizagal, I., Astete, J., Burgos, M., Villareal-Zegarra, D., Moncada, S. (2021). Validación de la versión media y corta del CENSOPAS-COPSOQ: un instrumento en población peruana. *Gobierno del Perú: Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2137589/6.Manuscrito-español.pdf.pdf>
- Maldonado, J. (2020). *Engagement Laboral en Colaboradores de una Empresa de Ventas Corporativas de Telecomunicaciones*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10021/1/2020\\_Maldonado%20Palomino.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10021/1/2020_Maldonado%20Palomino.pdf)
- Manual del método del cuestionario SUSES0/ISTAS21 versión completa. Superintendencia de seguridad social. Intendencia de seguridad y salud en el trabajo. *Unidad de Medicina del trabajo*. [http://www.suseso.cl/606/articles-19640\\_archivo\\_03.pdf](http://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_03.pdf)
- Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E., y Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719306.pdf>
- Maylle, C. (2019). *Validación de la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en Trabajadores de una Cadena de Restaurantes*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Federico Villarreal. [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3576/UNFV\\_MAYLLE\\_ADRIANO\\_CENINA\\_TITULO\\_PROFESIONAL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3576/UNFV_MAYLLE_ADRIANO_CENINA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía, L. (2021). Los retos de la seguridad privada frente a la pandemia en 2021. *SeguriLatam*. [https://www.segurilatam.com/tecnologias-y-servicios/servicios-de-vigilancia/los-retos-de-la-seguridad-privada-frente-a-la-pandemia-en-2021\\_20210115.html](https://www.segurilatam.com/tecnologias-y-servicios/servicios-de-vigilancia/los-retos-de-la-seguridad-privada-frente-a-la-pandemia-en-2021_20210115.html)

- Méndez, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del Parque Eco Arqueológico en México*. (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/106>
- Meyer, P. y Allen, J. (1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the Organization". *Journal of Occupational Psychology*. 63, 1-18 Printed in Great Britain.
- Meyer, P. y Allen, J. (1991). "A three-component conceptualization of organizational commitment". *Human Resources Management Reviews*. 1, (1), 61-89. DOI: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014) *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana. [https://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO\\_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf)
- Mollo, F. (2015). *Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de Lima de una compañía de seguros del Perú*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4537>
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A. y Kristensen, T. (2005). Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 8(1), 18-29. <http://istas.net/descargas/8n1orig1.pdf>
- Moncada S., Llorens C., Andrés, R, Moreno, N. y Moliner. E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras Versión, Media*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

[https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20\(24-07-2014\).pdf](https://copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)

- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Editorial de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Moreno, J. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. *Revista San Gregorio*, (35), 157-173. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso Organizacional de Meyer y Allen en los trabajadores de un Contact center*. Universidad de Ciencias Aplicadas. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL\\_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*, (13) México. Editorial Mc Graw Hill.
- Nogareda, C. (2012). Riesgos Psicosociales en trabajadores de mayor edad. Aspectos preventivos (ponencia resumen). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- Organización Internacional del Trabajo (1986). *Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). Factores Psicosociales y de Organización. En Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J. y Levi, L. Enciclopedia de Salud y seguridad en el trabajo en la OIT. <https://www.insst.es/tomo-ii>

- OIT/OMS (1984) Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. *Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo*. Ginebra, Suiza.
- Palomino, B. (2017). *Clima y Compromiso Organizacional en Ejecutivos de Venta de Call Center en una Entidad Financiera de Lima Metropolitana* (Tesis de Licenciatura). Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3707/FP%20135-21-UGT%20%20PALOMINO%20S%c3%81NCHEZ%20%20BRENDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pando, M., Varillas, W., Aranda, C., y Elizalde, F. (2016). Análisis factorial exploratorio del 'Cuestionario de factores psicosociales en el trabajo' en Perú. *Anales De La Facultad De Medicina*, 77(4), 365–371. <https://doi.org/10.15381/anales.v77i4.12649>
- Pontificia Universidad Javeriana (2013). Identificación de Factores Psicosociales Intralaborales en el sector salud nivel III de la ciudad de Cali y Bucaramanga. *Grupo de investigación Medición y Evaluación Psicológica*. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79829185005.pdf>
- Quispez, C. (2016), *Factores de Riesgo Psicosocial que Afectan el Desempeño Laboral Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen* (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2594/QUI\\_SPEZ\\_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2594/QUI_SPEZ_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica Del Perú. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4807/RIVERA\\_CARRASCAL\\_OSCAR\\_COMPROMISO\\_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*, (10). México: Pearson Educación.

- Robbins, S. (2013), *Comportamiento organizacional*, (15). México: Editorial Pearson.
- Saldaña, S. (2017). *Incidencia de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Compromiso Organizacional en los Agentes de Seguridad de la Empresa Seguro del Distrito de Trujillo - 2015* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12291>
- Salvador, J. (2020). *Compromiso organizacional y riesgos psicosociales del sector marítimo portuario ecuatoriano* (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11857/Salvador\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11857/Salvador_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez-Anguita, A. (2006). *Salud Laboral. Autoeficacia, ansiedad y satisfacción*. España: Amarú Ediciones.
- Sanchez, H, y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños de la investigación científica* (5). Business Support Aneth S.R.L.
- Sucamec (2021). *Empresas de seguridad en Lima*. <https://www.sucamec.gob.pe/web/index.php/empresas-de-seguridad/>
- Tapia, S. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21840>
- Tormo, G., y Osca, A. (2011). Antecedentes Organizacionales y Personales de las Intenciones de Compartir Conocimiento: Apoyo, Clima y Compromiso con la Organización. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(3), 213-226. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622011000300006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000300006)
- Vega, J., Garcia, M., Forero, C., Toscano, C. , Quiroz,E. y Pasmay, S. (2019). La relación entre la edad, el engagement y la disposición al cambio

organizacional. *Interdisciplinaria*, 38(2).  
<https://www.redalyc.org/journal/180/18066677015/html/>

Villalobos, G. (2010) Bateria de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.  
<https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Viñán, J., Miño, G., Arias, J., y Viteri, A. (2020). Impacto Financiero y la Rotación de Personal en las Áreas de Mercadeo y Operaciones: Empresa Multinacional de Venta de Vacaciones Prepagadas en el Ecuador. *Emprendimiento e Innovación*, 15, 392-420.  
[https://www.researchgate.net/publication/338836946\\_Impacto\\_Financiero\\_Y\\_La\\_Rotacion\\_De\\_Personal\\_En\\_Las\\_Areas\\_De\\_Mercadeo\\_Y\\_Operaciones\\_Empresa\\_Multinacional\\_De\\_Venta\\_De\\_Vacaciones\\_Prepagadas\\_En\\_El\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/338836946_Impacto_Financiero_Y_La_Rotacion_De_Personal_En_Las_Areas_De_Mercadeo_Y_Operaciones_Empresa_Multinacional_De_Venta_De_Vacaciones_Prepagadas_En_El_Ecuador)  
Financial Impact and the Rotation of Personnel

Zamora, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(3), 445-460.  
<https://www.redalyc.org/pdf/805/80511929005.pdf>

Zenaida, H., & Ticona, Y. (2016). *Factores de Riesgo Psicosocial Y Compromiso Organizacional de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa*. (Para Optar el Título de Psicóloga). Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3528?show=full>

## Anexos

- Formato de consentimiento informado

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación está dirigida por las Bachilleres en psicología: Saira Dongo Castillo y Claudia Lara Isusquiza, teniendo como finalidad obtener el título de Licenciadas en Psicología por la Universidad Ricardo Palma.

Cuya investigación busca determinar la relación entre los factores de riesgos psicosociales y el compromiso organizacional en los agentes de seguridad de una empresa privada, y en el cual se requiere administrar dos cuestionarios: EL cuestionario CENSOPAS-COPSOQ y la escala de compromiso organizacional.

La participación es voluntaria, anónima y consiste en responder el cuestionario de forma honesta. Asimismo, se asegura la confidencialidad de la información proporcionada, considerando su participación libre de todo perjuicio a su persona y que puede dejar de participar o completar la información cuando así lo estime conveniente.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ninguna otra finalidad fuera de los de esta investigación, cualquier duda o consulta hacerla llegar a los siguientes correos:

- saira.dongo@urp.edu.pe
- claudia.lara@urp.edu.pe

Agradecemos su participación.

He leído y comprendido, por lo que, estoy de acuerdo con lo anteriormente expuesto y acepto de forma voluntaria participar en este estudio.

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

- Material complementario

### **FICHA DE DATOS GENERALES**

- A continuación realizaremos algunas preguntas de índole general sobre usted o su ocupación.
- Por favor indicar una sola respuesta a cada interrogante, marque o escríbala.
- Así mismo, posteriormente encontrará dos cuestionarios, lea y responda de manera honesta a cada una de las interrogantes.
  - a. Cargo que ocupa actualmente: Agente de Seguridad ( )
  - b. Nivel de estudios logrado: Secundaria Completa (      ) Técnico (      ) Superior (      )
  - c. Indique el departamento y distrito donde labora actualmente: Lima (      )  
Distrito:.....
  - d. Edad: a. 19 años – 25 años (      )    b. 26 años – 33 años (      )    c. 34 años – 45 años (      )
  - f. Estado Civil: a. Soltero (      )    b. Casado (      )    c. Divorciado (      )    d. Conviviente (      )
  - g. Años de Experiencia: a. 3 meses – 3 años (      )    b. 4 años – 8 años (      )    c. 9 años – 15 años (      )
  - h. Antigüedad Laboral: a. 3 meses – 3 años (      )    b. 4 años – 8 años (      )    c. 9 años – 15 años (      )

## **CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

### **INSTRUCCIONES**

#### **INSTRUCCIONES**

El presente cuestionario servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo.

Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud en tu puesto actual en: S...e..g..u..r.i.d..a..d..

Tus respuestas al cuestionario, junto con las respuestas de tus compañeros de trabajo, nos servirán para mejorar estas condiciones.

Se trata de un cuestionario CONFIDENCIAL y ANÓNIMO, por ello las respuestas deberán ser INDIVIDUALES y SINCERAS. La información sólo será analizada por personal especializado.

Sigue las instrucciones de cada pregunta para contestar. La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes marcar con una "X" la opción que consideres describe mejor tu situación, ESCOJE SOLO UNA OPCIÓN. Es muy importante que contestes TODAS LAS PREGUNTAS.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

## CUESTIONARIO CENSOPAS-COPSOQ VERSIÓN MEDIA

### 1. Eres:

1 Mujer

2 Hombre

### 2. ¿Qué edad tienes?

1 Menos de 31 años

2 Entre 31 y 45 años

3 Más de 45 años

### 3. ¿Qué nivel de instrucción aprobaste?

Secundaria completa

Técnico superior completa

Superior universitario completa

### I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en Agentes de seguridad y tus condiciones de trabajo.

#### 4.a Indica qué PUESTO DE TRABAJO ocupas en la actualidad.

agente de seguridad

#### 4.b En los últimos 12 meses en que puestos has trabajado (Elige los puestos; de no haber cambiado de puesto por favor colocar una línea).

agente de seguridad

#### 5.a Indica en qué ÁREA trabajas en la actualidad.

seguridad

#### 5.b En los últimos 12 meses en qué áreas has trabajado. (Elige las áreas; de no haber cambiado de área por favor colocar una línea)

seguridad

### 6. ¿Qué tipo de contrato laboral tienes?

Soy fijo (plazo indeterminado, indefinido, nombrado)

Soy temporal (contrato administrativo de servicio (CAS): Por inicio de actividad / Por necesidades de mercado / Por conversión empresarial).

Soy contratado de naturaleza accidental (Ocasional / De suplencia (la que resulte necesaria según circunstancia) / De emergencia (lo que dure la emergencia).

Soy contratado para obra o servicio (Intermitente / De temporada / terceros).

Tengo otro tipo de contrato (sujetos a modalidad: Régimen de exportación de productos no tradicionales / Zonas francas y otros regímenes especiales / Otros servicios sujetos a modalidad)

Tengo Contrato de trabajo en régimen de tiempo parcial.

Soy funcionario/directivo

Soy temporal con contrato formativo (practicante, residente)

Trabajo sin contrato.

**7. ¿Realizas tareas adicionales distintas a tu puesto de trabajo?**

- Sí, generalmente de mayor responsabilidad
- Sí, generalmente de menor responsabilidad
- Sí, generalmente del mismo nivel de responsabilidad
- Todas las anteriores
- Generalmente no
- No lo sé

**8. En el último año ¿Tus jefes te han consultado sobre cómo mejorar la forma de realizar tu trabajo?**

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

**9. ¿El pago que recibes corresponde al puesto de trabajo que ocupas?**

- No lo sé
- Sí
- No, el trabajo que hago es de mayor responsabilidad al pago que recibo.
- No, el trabajo que hago es de menor responsabilidad al pago que recibo.

**10. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en tu actual puesto de trabajo?**

- Menos de 30 días
- Entre 1 mes y hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta 10 años
- Más de 10 años

**11. Considerando el tiempo que lleva en esta empresa o institución, ¿Has ascendido de puesto?**

- No
- Sí, una vez
- Sí, dos veces
- Sí, tres o más veces

**12. Al mes ¿Cuántos sábados trabajas?**

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres o más sábados al mes

**13. Al mes ¿Cuántos domingos trabajas?**

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres o más domingos al mes

**14. ¿Cuál es tu horario de trabajo?**

- Mañana y tarde
- Rotatorios (excepto noche)
- Rotatorios (incluido noche)
- Fijo mañana
- Fijo tarde
- Fijo noche
- Sin horario

**15. ¿Tienes tolerancia en la hora de entrada y salida?**

- No, No tengo ningún margen de tolerancia en relación a la hora de entrada y salida
- No, porque no tengo horario
- Si, Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos.
- Si, Tengo hasta 30 minutos de tolerancia.
- Si, Tengo más de media hora y hasta una hora de tolerancia.
- Si, Tengo más de una hora de tolerancia.

**16. Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿Puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?**

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

**17. ¿Te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?**

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

**18. Durante tu jornada laboral ¿Puedes decidir en qué momento haces un descanso?**

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Sólo alguna vez
- Nunca

**19. Generalmente, ¿Cuántas horas a la semana trabajas para esta empresa, organización o institución?**

- 30 horas o menos

- De 31 a 35 horas
- De 36 a 40 horas
- De 41 a 48 horas
- Más de 48 horas

**20. Generalmente, ¿Cuántos días al mes trabajas más de media hora después de tu jornada laboral?**

- Ninguno
- Algún día excepcionalmente
- De 1 a 5 días al mes
- De 6 a 10 días al mes
- Más de 11 días al mes

**21. Teniendo en cuenta la cantidad de trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado ¿dirías qué?. Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Sólo alguna vez, Nunca**

21.a) En tu área, ¿Falta personal?

21.b) ¿La planificación (organización del trabajo) está de acuerdo con la realidad de tu trabajo?

21.c) ¿La tecnología (máquinas, herramientas, equipos de cómputo) con la que trabajas, es la adecuada y funciona correctamente?

**22. Tu Sueldo es:**

- Fijo
- Todo variable (a destajo, a comisión, por producción, jornal...)
- Una parte fija y otra variable.

**23. Aproximadamente, ¿Cuánto cobras al mes?**

- Sin ingresos
- Hasta 930 soles
- De 931 a 1700 soles
- De 1701 a 2550 soles
- De 2551 a 3400 soles
- De 3401 a 4250 soles
- De 4251 a 5100 soles
- De 5101 a 5950 soles
- Más de 5951 soles

**24. ¿Qué parte de las tareas familiares y domésticas haces?**

- Soy el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- Hago la cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- Sólo hago tareas específicas
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

**25. Las siguientes preguntas tratan sobre EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU**

**TRABAJO. Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Sólo alguna vez, Nunca**

- 25.a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?
- 25.b) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones emocionalmente desgastadoras?
- 25.c) ¿Te retrasas en la entrega de tu trabajo?
- 25.d) ¿Tu trabajo exige que calles tu opinión?
- 25.e) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule o junte el trabajo?
- 25.f) ¿Tu trabajo exige que trates a todas las personas por igual, aunque no tengas ganas?
- 25.g) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?
- 25.h) ¿Tú decides sobre el ritmo con el que trabajas?
- 25.i) ¿Influyes en las decisiones acerca de tu trabajo?
- 25.j) ¿Influyes en la forma de realizar tu trabajo?
- 25.k) ¿Influyes sobre qué haces en el trabajo?
- 25.l) ¿Hay momentos en los que necesitas estar en tu trabajo y en tu casa a la vez?
- 25.m) ¿Sientes que tu trabajo te genera tanto cansancio que perjudica tus actividades domésticas y familiares?
- 25.n) ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica tus tareas domésticas y familiares?
- 25.o) ¿Piensas en tus tareas domésticas y familiares cuando estás trabajando?
- 25.p) ¿Te resulta imposible acabar tus actividades laborales?
- 25.q) ¿En tu trabajo tienes que preocuparte o prestar atención a los problemas personales de otros?

**26. Continuando con las EXIGENCIAS Y CONTENIDOS DE TU TRABAJO. Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Sólo alguna vez, Nunca**

- 26.a) ¿Tu trabajo necesita que tengas iniciativa?
- 26.b) ¿Las tareas que haces tienen sentido para ti?
- 26.c) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?
- 26.d) ¿Tu trabajo te afecta emocionalmente (en forma negativa)?
- 26.e) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?
- 26.f) ¿Debes mantener un alto ritmo de trabajo durante tu jornada laboral?
- 26.g) ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?
- 26.h) ¿Tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?
- 26.i) ¿Tu trabajo es emocionalmente desgastador?
- 26.j) ¿Tu trabajo exige que guardes tus emociones y sentimientos?
- 26.k) ¿Te exigen en el trabajo ser amable con todas las personas sin importar como te traten?
- 26.l) ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades, destrezas y conocimientos?
- 26.m) ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?

**27. Las siguientes preguntas tratan de COMO SE DEFINEN TUS TAREAS. Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Sólo alguna vez, Nunca**

- 27.a) ¿En tu trabajo se te informa con suficiente anticipación de los cambios, decisiones importantes y proyectos a futuro?
- 27.b) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?
- 27.c) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?
- 27.d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?
- 27.e) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

- 27.f) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?
- 27.g) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?
- 27.h) ¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes al realizar tu trabajo?
- 27.i) ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?
- 27.j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?

**28. Las siguientes preguntas tratan del APOYO QUE RECIBES EN EL TRABAJO. Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Sólo alguna vez, Nunca**

- 28.a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros y compañeras en la realización de tu trabajo?
- 28.b) ¿Tus compañeros y compañeras están dispuestos a escuchar tus problemas de trabajo?
- 28.c) ¿Tus compañeros y compañeras hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?
- 28.d) ¿Tienes un buen ambiente laboral con tus compañeros y compañeras de trabajo?
- 28.e) ¿En tu trabajo sientes que formas parte de un grupo o equipo de trabajo?
- 28.f) ¿Se ayudan entre compañeros y compañeras en el trabajo?
- 28.g) ¿Tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?
- 28.h) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?
- 28.i) ¿Tu jefe inmediato habla contigo acerca de cómo haces tu trabajo?

**29. Estas preguntas se refieren cuánto te preocupa ACTUALMENTE LOS POSIBLES CAMBIOS EN TUS CONDICIONES DE TRABAJO. Estoy muy Preocupado, Estoy Bastante preocupado, Estoy más o menos preocupado Estoy un poco preocupado, No estoy preocupado**

- 29.a) ¿Estás preocupado/a por si te trasladan a otro centro de trabajo, área, departamento o sección en contra tu voluntad?
- 29.b) ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?
- 29.c) ¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas contra tu voluntad?
- 29.d) ¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?
- 29.e) ¿Estás preocupado/a por si te varían el sueldo o pago (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?
- 29.f) ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases sin trabajo?

**30. Las siguientes preguntas se refieren al RECONOCIMIENTO, LA CONFIANZA Y LA JUSTICIA EN TU LUGAR DE TRABAJO. Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Sólo alguna vez, Nunca**

- 30.a) ¿Tu trabajo es valorado por la gerencia, la dirección o la jefatura?
- 30.b) ¿La gerencia, la dirección o la jefatura te respeta?
- 30.c) ¿Recibes un trato justo de la gerencia, la dirección o la jefatura?
- 30.d) ¿La gerencia, la dirección o la jefatura confía en que sus trabajadores hacen bien su trabajo?
- 30.e) ¿Puedes confiar de la información que viene de la gerencia, la dirección o la jefatura?
- 30.f) ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?

- 30.g) ¿Se te reconoce por el trabajo bien hecho?
- 30.h) ¿La gerencia, la dirección o la jefatura considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?
- 30.i) ¿Los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?
- 30.j) ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?
- 30.k) ¿Tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tenga buenas oportunidades de desarrollo laboral?
- 30.l) ¿Tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?
- 30.m) ¿Tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?
- 30.n) ¿Tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos laborales?

## **II. Las siguientes preguntas tratan de tu SALUD, BIENESTAR Y SATISFACCIÓN.**

### **31. En general ¿Dirías que tu salud es?**

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

### **32. DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas: Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Sólo alguna vez, Nunca**

- 32.a) ¿Te has sentido agotado?
- 32.b) ¿Te has sentido emocionalmente agotado?
- 32.c) ¿Te has sentido físicamente agotado?
- 32.d) ¿Has estado cansado?
- 32.e) ¿Has tenido problemas para relajarte?
- 32.f) ¿Has estado irritable?
- 32.g) ¿Has estado tenso/a?
- 32.h) ¿Has estado estresado/a?

### **33. Continuando con cómo te has sentido DURANTE LAS CUATRO ÚLTIMAS SEMANAS. Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Sólo alguna vez, Nunca**

- 33.a) ¿Has estado muy nervioso/a?
- 33.b) ¿Te has sentido con la moral tan baja que nada podía animarte?
- 33.c) ¿Te has sentido calmado y tranquilo?
- 33.d) ¿Te has sentido desanimado y triste?
- 33.e) ¿Te has sentido feliz?

### **34. ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración?**

- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a

- Insatisfecho/a
- Muy insatisfecho/a

**MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN**

## Escala De Compromiso Organizacional

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su EMPRESA. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

- (1): En fuerte desacuerdo
- (2): En moderado desacuerdo
- (3): En ligero desacuerdo
- (4): Ni en desacuerdo; Ni en acuerdo
- (5): En ligero acuerdo
- (6): En moderado acuerdo
- (7): En fuerte acuerdo

N°	Ítems	En fuerte desacuerdo (1)	En moderado desacuerdo (2)	En ligero desacuerdo (3)	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo (4)	En ligero Acuerdo (5)	En moderado acuerdo (6)	En fuerte acuerdo (7)
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.							
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.							
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.							
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.							
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.							
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.							
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual,							

	como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.							
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.							
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.							
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.							
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.							
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.							
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.							
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.							
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.							
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.							
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.							

