



**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de Empresas de Seguridad y  
Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura”

**TESIS PARA OBTENER LA LICENCIATURA PROFESIONAL DE  
PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

Bach. Silupu Adrianzen, Susan Isabel

**ASESORES:**

Dr. Abanto Vélez, Walter Ivan

Dr. García Ramírez, Edwin Martin

Dr. Vela Miranda, Oscar Manuel

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comportamiento Organizacional

**PIURA – PERÚ**

2017

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. García Ramirez, Edwin Martin**  
**Presidente**

---

**Mg. Silva Távara Álvaro**  
**Secretario**

---

**Mg. Jiménez Alvarado, Mayra Vanessa**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios, porque es el único dueño de la verdad y todas las cosas.

A mi madre por su tenacidad y esfuerzo, a mis tíos por su ejemplo, a mi papá abuelo por heredarme su fuerza y enseñarme a escuchar.

A mis asesores, que con su experiencia guiaron mi investigación.

Susan Isabel Silupu Adrianzen.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a la universidad César Vallejo y a todos los

profesores de la Escuela Académico Profesional de Psicología por sus enseñanzas vertidas a lo largo de mi carrera universitaria.

A los gerentes y responsables de las empresas cuyos colaboradores fueron objeto de estudio de la presente investigación, por facilitarme el acceso y por la información brindada.

Por último, quiero agradecer a mi familia y amigos, quienes estuvieron a mi lado en todo el proceso de mi investigación, brindándome su amor, fortaleza, comprensión y confianza.

Susan Isabel Silupu Adrianzen.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: “Engagement y Satisfacción Laboral en Agentes de Empresas de Seguridad y Vigilancia Privada, en la ciudad de Piura” con la finalidad de establecer la correlación entre las variables mencionadas, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Licenciado en Psicología.

En la investigación, presentamos en el capítulo I el planteamiento sobre la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación, las hipótesis y los objetivos. En cuanto al capítulo II, se detalla el Método, explicando el diseño de investigación aplicado, la población, el cuadro de operacionalización de variables, técnicas e instrumentos utilizados, la recolección de datos, el análisis estadístico y finalmente los criterios éticos y científicos. En el capítulo III, se presentan los resultados de la investigación que están debidamente descritos, además se presentan las tablas, posteriormente en el capítulo IV se realizó la discusión de resultados. Finalmente, en el capítulo V se detallan las conclusiones y en el capítulo VI se presenta las recomendaciones. Así también en el capítulo VII se presenta las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, y que de la misma manera, la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

**La Autora.**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
PRESENTACIÓN.....	
v RESUMEN .....	
viii	ABSTRACT
.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática .....	10
1.2. Trabajos Previos .....	13
1.3. Teorías Relacionadas al Tema .....	15
1.3.1. Engagement.....	15
1.3.2. Satisfacción Laboral.....	27
1.4. Formulación del Problema .....	33
1.5. Justificación del Estudio .....	33
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivos .....	36
II. METODOLOGÍA.....	37
2.1. Diseño de Investigación.....	37
2.2. Variables, Operacionalización .....	38
2.3. Población y Muestra.....	40
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.....	40
2.5. Método de Análisis de Datos .....	44
2.6. Aspectos Éticos.....	44
III. RESULTADOS .....	45
<i>Tabla 01:</i> Análisis correlacional entre engagement y satisfacción laboral .....	45
<i>Tabla 02:</i> Análisis descriptivo de los niveles de engagement .....	46
<i>Tabla 03:</i> Análisis descriptivo de niveles de satisfacción laboral.....	47
<i>Tabla 04:</i> Análisis correlacional entre el factor significación de la tarea de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement. ....	48
<i>Tabla 05:</i> Análisis correlacional entre el factor condiciones de trabajo de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement. ....	49
<i>Tabla 06:</i> Análisis de correlación entre el factor reconocimiento personal y/o social de satisfacción	

laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement. .... 50

<i>Tabla 07: Análisis de correlación entre el factor beneficios económicos de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement.</i> .....	51
IV. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES .....	63
VI. RECOMENDACIONES .....	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	65
ANEXOS .....	72
Anexo 01: Encuesta de Bienestar en el Trabajo (UWES) .....	73
Anexo 02: ESCALA DE OPINIONES SL-SPC .....	74



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que entre Engagement y Satisfacción Laboral en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura. El diseño de investigación fue descriptivo

- correlacional y la muestra estuvo conformada por 258 agentes a los cuales se les aplicó la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) creado por los autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003, su adaptación en el Perú (Lima) lo hicieron Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet en el año 2015. Se utilizaron los baremos planteados por Correa-Jara (2016) en su estudio psicométrico en población de agentes de seguridad y serenazgo de la ciudad de Trujillo. Para medir la segunda variable se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) creado por la autora Sonia Palma Carrillo en el año 2005. Se utilizó la versión de 27 ítems y los baremos de Anaya Delgado (2017) en su estudio correlacional con población de personal de serenazgo de una base en el distrito

de Ate Vitarte. Los resultados de la investigación se determinaron mediante la aplicación del coeficiente Tau-b de Kendall, y sostiene que no existe relación entre las variables medidas, con resultado de  $-0,031$  y una significancia de  $0,460$ . De la misma manera, en la correlación de los factores significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement no se encontró relación significativa. Finalmente en cuanto a los niveles de la variable Engagement se observa que predomina el nivel promedio con el 92% de los agentes encuestados; y en los niveles de Satisfacción Laboral, predomina el nivel insatisfecho con 42%.

**Palabras clave:** engagement, satisfacción laboral, agentes.



## ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to establish the relationship between Engagement and Labor Satisfaction in agents of security and private security companies in the city of Piura. The research design was descriptive - correlational and the sample consisted of 258 agents to whom the Utrecht Engagement Scale at work (UWES-17) created by the authors: Wilmar Schaufeli and Arnold Bakker in 2003 was applied. Its adaptation in Peru (Lima) was done by Flores, Fernandez, Juarez, Merino and Guimet in 2015. The scales proposed by Correa-Jara (2016) were used in their psychometric study in the population of security agents and serenazgo of the city of Trujillo. To measure the second variable, the Labor Satisfaction Scale (SL-SPC) created by the author Sonia Palma Carrillo was applied in 2005. The 27-item version and Anaya Delgado's

(2017) scales were used in her correlational study with population of serenazgo personnel from a base in the district of Ate Vitarte. The results of the investigation were determined by the application of the Tau-b coefficient of Kendall, and maintain that there is no relationship between the measured variables, with a result of -0.031 and a significance of 0.460. In the same way, in the correlation of the factors meaning of the task, work conditions, personal and / or social recognition and economic benefits between the vigor, dedication and absorption dimensions of the engagement, no significant relationship was found. Finally, regarding the levels of the Engagement variable, it is observed that the average level predominates with 92% of the surveyed agents; and in the levels of Labor Satisfaction, the unsatisfied level predominates with 42%.

**Key words:** engagement, job satisfaction, agents.



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

El mundo de hoy es un mundo de cambios, siendo estos lo más estable que tenemos a nuestro alrededor. Podemos decir que estos cambios se van procurando poco a poco sin darnos cuenta, transformándose nuestro mundo interno y externo, como nuestras creencias, principios y valores, lo que nos vuelve personas maleables y capaces de adaptarnos al entorno en que vivimos. El

mismo proceso sucede y afecta en las organizaciones, las cuales se encuentran en un proceso continuo de adaptación a su entorno externo.

Desde la revolución industrial, las reglas de la administración de empresas cambiaron. Hoy, un trabajador ya no es visto como una máquina de producción, ni sometido a largas y forzosas horas de trabajo; se entiende que el principal recurso de una organización es su recurso humano. Si este principio fuera aplicado a cada empresa, no estaríamos en la crisis de rotación y abandono de puestos como la que vivimos actualmente.

¿Por qué la gente deja sus trabajos? No se trata solo del dinero, también

se trata de la cultura empresarial. Un estudio examinó 5 mil cambios de empleo en los EE.UU. para ver por qué la gente renunciaba. La cultura de la empresa fue una de las razones principales por la que los empleados renunciaban. Las empresas con una cultura basada en valores y buena gestión de sus talentos, son más propensas a retener a su personal. El trabajador promedio en EE.UU. cambia

de trabajo 12 veces antes de cumplir 48 años. (World Economic Forum, 2017).

Perú es el tercer país con mayor insatisfacción laboral en su personal en América Latina, una de las causas sería el uso de herramientas precarias para la gestión de su talento humano, que genera que 1 de cada 3 colaboradores deje de pertenecer a una compañía en el corto plazo provocando más del 43% de sobrecostos en sus procesos de reclutamiento y selección. (Morales, 2016).



No solo una cultura basada en valores es la solución a esta problemática. La gestión del talento involucra estrategias que vinculen al colaborador y a la empresa tanto física como emocionalmente. El término utilizado en el ámbito empresarial para referirse a este fenómeno es el de “engagement”.

Al hablar de engagement en el trabajo, nos referimos aquel estado psicológico positivo de realización relacionado con el trabajo, caracterizado por factores de vigor, dedicación y absorción (Schaufeli & Bakker, 2010). Se ha descubierto que los colaboradores que presentan un alto nivel de engagement están fuertemente conectados y entusiasmados con su trabajo y las tareas diarias que realizan en su puesto laboral. Un alto nivel de engagement genera que el capital humano y la empresa logre sus objetivos, y también el capital humano a la vez logre sus metas personales y profesionales.

Se espera que la satisfacción laboral sea la clave para conseguir la tan deseada conexión entre Trabajador y Empresa. Sonia Palma (2005) la define como la disposición o tendencia relativamente estable de un colaborador hacia su trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. La conexión entre la satisfacción laboral y el vínculo psicológico positivo en una persona hacia su trabajo no ha sido demostrada en todos los ámbitos ocupacionales y sus exquisitas gamas, pero su estudio se ha empezado hace menos de 10 años.

Debido a la falta de satisfacción y dedicación por el trabajo, entre el 75% y el 80% de las personas aportan por debajo de lo que podrían. Si todas las personas sintieran pasión por lo que hacen, y estuvieran “engaged”, las empresas podrían incrementar sus utilidades en 40%, la rotación de personal caería en 70% y la lealtad de los clientes aumentaría hasta el 70%. (Ibáñez, 2008).

Hoy es un hecho casi universalmente aceptado que la calidad de la gestión del talento humano en una organización es el elemento que más influye en su clima y su cultura organizacional, por tanto, una mala gestión distorsiona de forma negativa la percepción del colaborador, restándole emoción y dedicación por lo que hace.





La necesidad de poseer talento humano satisfecho y engaged no solo es asunto de las grandes empresas, también de las pequeñas, así como no se limita para un grupo ocupacional específico, o un rubro del mercado laboral en particular. Tal es el caso de las empresas en el rubro de seguridad, cuyos colaboradores del área operativa, llámese “Agentes de Seguridad”, deben cumplir con funciones críticas y riesgosas en la mayoría de los casos, por lo que necesitan ciertas competencias y habilidades propias del cargo, así como un estado óptimo de salud mental, emocional y física.

Los avances en los estudios de Psicología en la Salud Ocupacional están contribuyendo en gran medida a la innovación de las políticas dentro de la Dirección de Recursos Humanos (DRH) en las organizaciones. Dado que la Psicología trata sobre la conducta humana, incluyendo la conducta de los trabajadores en sus empresas, y la DRH trata sobre la gestión y desarrollo de sus empleados, es prescindible ver la conexión que existe entre ambas, si se espera retener al activo más valorado: el recurso humano, y buscar su bienestar y salud psicológica. (Salanova y Schaufeli, 2009).

Como se suele decir, las personas no renuncian a sus empresas sino a las malas gestiones y manejos de sus jefes o líderes. El fenómeno actual es que las personas renuncian a sus trabajos aunque no haya terminado su contrato laboral. Simplemente dejan de hacer su mejor esfuerzo y solo suelen ver el trabajo como un medio para obtener un ingreso económico.

La presente investigación se realiza con el fin de no desestimar a los grupos ocupacionales no representativos en nuestra región, como es sabido los estudios generalmente se inclinan hacia poblaciones con mayor grado de popularidad, como escolares, parejas, mujeres adultas, etc. El hecho de iniciar investigaciones con poblaciones “poco estudiadas”, como los agentes de seguridad, y en general el rubro de seguridad en el trabajo, representa un gran paso para la Psicología y su aplicación a los diferentes escenarios, este es el caso del escenario organizacional, pero sin duda es aplicable también para el ámbito clínico y social, por lo tanto, los resultados y conclusiones en este documento tiene un valor agregado innegable.



## 1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional, Lisbona et al. (2009), en su estudio titulado “El Engagement como resultado de la socialización organizacional en 22 organizaciones, Madrid, España”, y tuvo como objetivo medir la relación entre los dominios entrenamiento, comprensión y perspectiva de futuro y el Engagement, su diseño fue descriptivo correlacional y estuvo conformado por un promedio de 514 empleados de empresas de España y México, donde se utilizó el instrumento Organizational Social Inventory para el proceso de socialización propuesto por Taormina (1994) traducido y validado al español por Bravo, Gómez Jacinto y Montalbán (2004) y para el análisis del Engagement se utilizó la versión española de Salanova, Schaufeli, Llorens, Piero y Grau (2000) de la Work Engagement Scale. Llegando a la conclusión de que las correlaciones indican la existencia de una relación entre las 3 dimensiones del Engagement y los 5 dominios de la socialización. Además se ha encontrado relaciones positivas y significativas entre los 5 dominios de la socialización, con la excepción de perspectivas de futuro y diferencias en función del género, que no ha resultado significativa y entre las dimensiones del Engagement.

A nivel nacional, Huapaya, K. (2017), en su investigación “Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables Engagement y Satisfacción Laboral, su diseño fue descriptivo – correlacional, y que tuvo como muestra estuvo a 350 docentes a los cuales se les aplicó la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9) creado por los autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003, su adaptación en el Perú (Lima) lo hicieron Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet en el año 2015; así como también se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) creado por la autora Sonia Palma Carrillo en el año 2006. Los resultados de la investigación refleja que existe correlación positiva moderada de 0.5 entre las dos variables, además según el p-valor, 0.000, menor a 0.01 indica que esta correlación positiva moderada es altamente significativa. Sin embargo en

la correlación de los factores Reconocimiento personal y/o social y Beneficios

económicos con la variable Engagement se obtuvo como resultado que existe correlación positiva débil de 0.1 y 0.3 respectivamente, no obstante esta correlación es altamente significativa. Finalmente en cuanto a los niveles de la variable Engagement se observa que predomina el nivel alto con el 39.1% en los docentes encuestados; y en cuanto a los niveles de Satisfacción Laboral, predomina el nivel promedio con 36.3%.

Anaya, D. (2017). En su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de una base de serenazgo del distrito de Ate Vitarte”, cuyo objetivo fue comparar las variables centrales según edad y tiempo de servicio, y tuvo un diseño correlacional descriptivo, con una muestra de 115 serenos, a quienes se aplicó la Escala de Percepción del clima organizacional OYES y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Como resultado principal se tuvo que existe correlación directa y muy significativa, también que la tercera parte de los serenos están insatisfechos con su trabajo, específicamente en beneficios económicos (40.0%) y reconocimiento personal y/o social (50.4%), no obstante. muestran mayor satisfacción con las Relaciones interpersonales (51.3%,) y buena satisfacción intrínseca (53.0%). Finalmente, se concluye señalando que cuanto mejor sea la percepción del clima organizacional por parte del personal de serenazgo, más satisfechos estarán con su trabajo.

Correa-Jara, A. (2016). En su estudio “Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17), en personal de serenazgo de la gerencia de seguridad ciudadana y defensa civil – Trujillo”, cuyo objetivo fue determinar las propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES-17) en personal de serenazgo de la gerencia de seguridad ciudadana y defensa civil, Trujillo, se desarrolló bajo el diseño psicométrico, y se trabajó con una muestra de 425 colaboradores, de quienes sus edades oscilan entre los 18 a 58. Se aplicó Escala Utrecht de Engagement en el trabajo. Se encontraron diferencias significativas en cuanto a la dimensión de vigor, referente a edad y antigüedad en el puesto, denotando que mientras más edad y tiempo en el puesto se evidencia mayor engagement por parte de los colaboradores; también se corroboró la validez y confiabilidad del test a



través del análisis factorial confirmatorio y mediante el método de Alpha de Crombach.

A nivel local, Córdova C. (2011). En su estudio titulado “Dimensiones del compromiso organizacional y niveles de Engagement en los socios estratégicos de la empresa consultora de agua y saneamiento Piura, Perú”. El objetivo fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y el Engagement, mediante el diseño descriptivo correlacional. La muestra está conformada por 49

(hombres y mujeres) entre las edades de 23 a 55 años, a quienes se les aplicó la escala UWES (17) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Se encontró relación significativa entre las dimensiones de compromiso organizacional y los niveles de Engagement, implicando que en la medida que un colaborador muestre niveles de Engagement altos, tenderá a lograr mayor compromiso organizacional, así mismo se encontró que los indicadores de edad, antigüedad, género, estado civil y cargo no se relacionan significativamente con las dimensiones del compromiso organizacional ni con los niveles de Engagement, por lo tanto se llega a la conclusión de que no existen diferencias significativas entre las características sociodemográficas y la relación con las variables de estudio.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Engagement**

Antes de iniciar una amplia investigación en la variable Engagement, se debe tener en cuenta su significado a propósito del objetivo principal de la investigación.

##### **1.3.1.1. Definiciones**

Antes de definir el concepto en sí, es pertinente aclarar la terminología. En castellano existen conceptos similares como compromiso o implicaciones laborales, sin embargo, no suponen un equivalente correcto del engagement,

no obstante, la expresión más cercana sería vinculación psicológica con el





trabajo, no puede designar cualquier tipo de relación en el ámbito laboral, por lo que suele emplearse el término en su idioma original.

Por otro lado, la American Psychological Association (APA, 2015) relaciona el engagement con la teoría del campo de la psicología positiva, a través de esta perspectiva define al colaborador contratado como un individuo enfocado, con energía requerida, que toma la iniciativa en su desarrollo personal, adaptado al cambio y que contribuye a los objetivos organizacionales. Es decir, es un trabajador que contribuye a mejorar los resultados de la organización en términos de productividad y beneficios.

Cabe resaltar, que el engagement no tiene el mismo significado a otros conceptos adaptados a la lengua inglesa como son: la implicación en el trabajo (“Work, involvement”), el compromiso organizacional (“Organizational commitment”), dedicación al trabajo (“Work dedication”), enganche (“Work attachment”) (Salanova & Llorens, 2008). Sin embargo, Salanova y Llorens no admiten el vínculo del engagement con los conceptos anteriores; lo consideran un término que se desarrolla de forma independiente y que lo más cercano sería la vinculación psicológica al trabajo. No obstante, para conceptualizarlo, lo más adecuado es utilizar el vocablo inglés para aclarar el objeto de estudio de análisis.

Kahn (1990, p. 24) fue uno de los primeros autores en teorizar sobre engagement, definiéndolo como: “el aprovechamiento de los roles de trabajo ejercidos por los miembros de una organización; el engagement permite a los colaboradores expresarse a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el proceso de sus funciones”.

Salgado y Peiro (2008) definen el engagement como el conjunto de las experiencias positivas que tiene el colaborador con respecto a su trabajo y que hacen que éste se vincule con la organización.

Giraldo y Pico (2012) mencionan que el engagement es el vínculo positivo que tiene el colaborador con respecto a la organización, de tal manera que genere mayor rentabilidad, éxito y estabilidad dentro de la misma.



Salanova y Llorens (2009, p. 33) definen al engagement como "...un estado de realización mental positivo, afectivo - emocional de plenitud caracterizado por un componente físico, emocional y cognitivo, que hace referencia al vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo, respectivamente...". Lo anterior significa que las personas que se encuentran en un estado de engagement se distinguen por aportar su energía y mantener una relación estrecha con sus actividades laborales, pues se sienten capaces de responder de manera eficaz ante las demandas del puesto. Salanova y Llorens (2009) citado por (Correa. J. 2016, p. 20). Es decir, más que un estado específico y momentáneo, el engagement es un estado afectivo - cognitivo más permanente e influyente, que no está orientado sobre un objeto, suceso, persona o situación en particular; es un indicador de motivación intrínseca permanente en el tiempo de trabajo (García, Llorens, Cifre & Salanova; 2006).

### **1.3.1.2. El Engagement como el opuesto del Síndrome de Burnout**

El engagement es considerado en un concepto nuclear, como el nuevo movimiento científico de la Psicología Positiva, la cual a pesar de su corta existencia, ha demostrado tener la base empírica y contrastada a través de la investigación científica.

El engagement es un constructo opuesto al burnout, o síndrome de la persona quemada (en el ámbito laboral). El burnout se refiere al agotamiento físico y mental. Una definición concreta sería: "un estado mental persistente negativo, relacionado con el trabajo en personas <normales>, que se caracteriza por el agotamiento emocional, acompañado de malestar y un sentimiento de reducida motivación y competencia, y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo" (Schaufeli, 1988).

El burnout se compone por 3 dimensiones según Maslach y Jackson (1986):

- Agotamiento Emocional: una experiencia en que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos debido a la sobrecarga de trabajo y otras

demandas laborales. Por ejemplo: relacionarse con el público en atención al cliente.

- La despersonalización o cinismo: es el desarrollo de actitudes, sentimientos y conductas negativas y cínicas hacia las personas destinatarias del trabajo. Hace referencia a la actitud cínica del trabajador frente a los objetivos que su trabajo le demanda.
- Falta de eficacia profesional percibida: es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente, respecto a su falta de eficacia y habilidad para realizar un trabajo.

Por lo contrario a los empleados burnout, los empleados que están engaged expresan una conexión enérgica y efectiva con sus trabajos, y se ven capaces de afrontar las nuevas demandas que aparecen en el día a día laboral.

Se puede entonces hacer la comparación entre las dimensiones del burnout y las del engagement según la definición de Schaufeli, Salanova, Gonzales – Roma y Bakker (2002, citado por Salanova, 2004):

“Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción”. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no se focaliza en un objeto, evento o situación específica.

De acuerdo a esta definición, el vigor y la dedicación son considerados los opuestos de las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización o cinismo del burnout. La conexión entre el vigor y el agotamiento emocional se le llama energía o activación, mientras que la conexión entre dedicación y despersonalización o cinismo se le llama identificación. Así pues el engagement se caracteriza por altos índices de vigor y dedicación, mientras los estudios han demostrado que el corazón del burnout se encuentra en los altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización y cinismo respetivamente.

La tercera dimensión del burnout, falta de eficacia profesional percibida, cumple un rol diferente a la de las dos primeras dimensiones, ya que se espera que esta se desarrolle gracias a las otras dos. Tampoco está considerada dentro

de la conexión del opuesto del burnout: el engagement, pues la tercera dimensión

de este es la absorción, y se refiere el estado de total concentración con el trabajo. (Salanova, Bresó y Schaufeli, 2004).

Se puede entender que en el engagement existe una sensación de realización personal, en contraste con el vacío de vida que deja en los empleados el sentimiento de pérdida característico del síndrome de burnout.

### **1.3.1.3. Causas y Consecuencias del Engagement**

#### **1.3.1.3.1. Causas**

La investigación ha demostrado la existencia de dos tipos de recursos como posibles causas del engagement: los recursos personales y los laborales.

Los recursos personales se refieren a la creencia en la propia eficacia personal o autoeficacia, el cual es un aspecto importante del funcionamiento organizacional positivo. Se considera a la autoeficacia como causa y consecuencia, que apoya la idea de espirales positivas hacia arriba, es decir un continuo fortalecimiento de las creencias de que se puede realizar bien un trabajo, y el alto nivel en las dimensiones del engagement: vigor, dedicación y absorción, influyen en consolidar aún más esas creencias. (Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli, 2001).

Los recursos laborales se refieren a las características del puesto, y se pueden considerar como recursos motivadores y vigorizantes de trabajo. Tenemos por ejemplo el apoyo social de parte de compañeros y superiores, la retroalimentación o feedback sobre el desempeño laboral, el grado de autonomía laboral, la variedad en las tareas que se realizan, y las facilidades de formación en el crecimiento profesional. La investigación demostró que cuanto más recursos laborales disponibles, aumenta significativamente la probabilidad de tener empleados engaged. Este panorama ilustra perfectamente el potencial motivacional de los recursos laborales, tal como demostró Halckman y Olhams en su Teoría de las Características del Puesto, en 1980.

Se confirmó también que los empleados que logran

generalizar las emociones positivas y experiencias afectivas tanto del mundo familiar al laboral y viceversa, han presentado mayores niveles de engagement, contrario de quienes



no lo lograron. Así también, entre parejas, se observó que los niveles de vigor y dedicación al trabajo de las esposas influyen en los niveles de vigor y dedicación de sus esposos y viceversa. Es así que se demuestra, en pocas palabras, una conciliación positiva entre trabajo-familia con el engagement.

Finalmente, Sonnentag (2003, citado por Wenchen Guo, Tingting Li, Ning Wu, 2015) demostró que el nivel de engagement de los empleados se encuentra conectado estrechamente con su capacidad de recuperación de los esfuerzos (físicos, mentales y emocionales) después de la jornada laboral anterior. Los empleados que sintieron mayor recuperación, o suficientemente recuperados de la tensión generada por el trabajo del día anterior, se percibieron con niveles de engagement más altos, que aquellos que no lograron tal completa recuperación de sus esfuerzos realizados. Esta característica ayuda a los trabajadores a trazarse metas diariamente y tomar iniciativas.

#### **1.3.1.3.2. Consecuencias**

Al hablar de las consecuencias, se refiere a las actitudes hacia el trabajo y hacia la organización, el desempeño en las tareas y la salud. Cuando se compara a los empleados engaged y a los que no lo son, los primeros están más vinculados al trabajo, se sienten más comprometidos y leales a la empresa a la que pertenecen, y presentan menos intenciones de dejarla. Así lo expone Demerouti et al. (2001, Citado por Salanova y Schaufeli ,2009); además tienen más conductas proactivas y de iniciativa personal, así como altos niveles de motivación para aprender nuevas cosas y tomar nuevos retos en el trabajo. “Es decir, el engagement se toma como predictor de conductas que van más allá de las esperadas estándar”. (Salanova, Schaufeli, González-Romá y Bakker, 2001).

Un estudio demostró que el engagement está positivamente relacionado con el desempeño del empleado, así como en los niveles de salud, mediante bajos niveles de depresión y tensión nerviosa, de la misma manera se evidencio menores quejas psicósomáticas. Demerouti et al. (2001, Citado por Salanova y Schaufeli ,2009).



#### **1.3.1.4. Psicología Positiva y Engagement**

Desde su inicio, la psicología se ha centrado en los aspectos negativos de la conducta humana. Tal y como fue lamentado por el psicólogo americano Martin Seligman (1992, citado por Omar, 2015): "...la psicología se ha centrado casi exclusivamente en solucionar problemas y trastornos, y no tanto en la meta complementaria que es el mejorar la vida de las personas...".

La psicología positiva comenzó como una nueva área de la psicología en 1998, cuando Martin Seligman la eligió como tema de su mandato como presidente de la Asociación Americana de Psicología (APA). No obstante, el término se origina con Maslow, en 1954, en su libro *Motivación y Personalidad*, en el que dedica el último capítulo a la psicología positiva.

La Psicología Positiva es un nuevo enfoque de la psicología que estudia, en términos generales, lo que hace que la vida merezca ser vivida. Es el análisis de lo que va bien en la vida, desde el nacimiento hasta la muerte Seligman y Csikszentmihalyi (2000, citado por revista PsyCap, 2015). Este reciente enfoque estudia la experiencia óptima, es decir, a las personas siendo y dando lo mejor de sí mismas. Los resultados de las investigaciones de la psicología positiva tienen el propósito de contribuir a una comprensión científica más completa y equilibrada de la experiencia humana y transmitir lecciones valiosas acerca de cómo construir una vida feliz, saludable, productiva y significativa. (Park, Peterson y Sun, 2013). Como movimiento, cuestiona los supuestos del modelo de enfermedad. Exige prestar tanta atención a la fortaleza como a la debilidad, tanto interés a la construcción de las mejores cosas de la vida como a la reparación de las peores.

Según la revista *American Psychologist* de junio del 2000, los principales impulsores de la psicología positiva son Seligman y Csikszentmihalyi (2000, p. 5). Ellos sugieren que el objetivo de este movimiento es "catalizar un cambio de enfoque de la psicología desde la preocupación solo en solucionar las cosas que van mal en la vida, a construir cualidades positivas".

La aplicación de los principios de la psicología positiva en el trabajo y en las organizaciones, como predijo Luthans (2002, citado por Omar, 2015)

quien señalo la necesidad de una aproximación proactiva a la investigación en este

campo que llamo Positive Organizational Behavior (POB) entendida como “el estudio y la aplicación de recursos y competencias humanas, que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas para mejorar el desempeño del empleado

en las organizaciones, y de las organizaciones mismas. No obstante, desde

perspectivas actuales en la Dirección de Recursos Humanos, el foco en mejorar el desempeño organizacional, se amplía también a la mejora de la calidad de vida laboral y organizacional en un sentido más amplio, en donde tiene cabida la mejora de la salud psicosocial, del bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

#### **1.3.1.5. Teoría Social – Cognitiva de Albert Bandura**

Salanova y Schaufeli en un intento por encontrar las raíces del engagement, fijan su investigación hacia las teorías sociales, rescatando la Teoría Social de Bandura (1997, Citado por Salanova & Schaufeli, 2009), la cual refiere que “autoeficacia como las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir determinados logros futuros”. La Teoría Social Cognitiva hace una distinción entre distintos tipos de creencias de eficacia. En primer lugar está la “autoeficacia” que tiene una dimensión „futura” ya que son expectativas sobre la eficacia en las acciones a desarrollar en el futuro. Estas creencias de eficacia son genuinas del concepto mismo de autoeficacia. No obstante, existen también otras creencias de eficacia como son las creencias en los propios niveles de competencia actual respecto a un dominio específico (ej. “realizo un trabajo excelente”). Bandura ha señalado

que la competencia percibida influye en la autoeficacia, y que por tanto, son constructos diferentes, ya que también hacen referencia a las percepciones de eficacia en momentos temporales distintos. Por tanto, podríamos incluso hablar

de autoeficacia presente (eficacia o competencia percibida) y autoeficacia futura (autoeficacia). Salanova y Schaufeli (2009).

Según la Teoría Social Cognitiva, las principales fuentes son cuatro:

- Las experiencias de éxito o dominio,
- La experiencia vicaria mediante la observación de logros o fracaso de los

demás

- La persuasión verbal

- los estados fisiológicos o activación emocional

Aunque todos estos aspectos constituyen fuentes de autoeficacia, las experiencias de éxito son la fuente más importante de autoeficacia. El éxito incrementa las evaluaciones positivas de autoeficacia, que a su vez influyen en el éxito futuro; y viceversa, los fracasos repetidos aumentan las evaluaciones negativas de las propias competencias que a su vez incrementan la posibilidad de tener más fracasos en el futuro.

La autoeficacia influye en la forma de actuar, pensar y sentir de las personas. Se tiende a evitar aquellas actividades que creemos exceden nuestras capacidades y realizamos aquellas actividades que somos capaces de controlar. Determinan el esfuerzo para realizar las tareas y la persistencia, la cantidad de intentos y el tiempo que se invertirá ante los obstáculos. Afecta a cómo pensamos y nos sentimos. Un sentido de autoeficacia negativo está asociado con burnout, depresión, ansiedad y desamparo. La autoeficacia positiva se asocia con la persistencia, la dedicación y la satisfacción en las acciones que realizamos. Salanova, Grau, Cifre y Llorens (2000, citado por Salanova y Schaufeli, 2009).

#### **1.3.1.6. El modelo Demandas y Recursos Laborales (DRL)**

El engagement se considera el antídoto positivo del burnout. Los trabajadores engaged se sienten fuertes y energéticos en el trabajo, están entusiasmados y dedicados en sus tareas, y pasan largos periodos absortos en su quehacer diario. Podríamos decir que el trabajo para ellos es algo positivo, porque disfrutan con y de lo que hacen. Por el contrario, los trabajadores quemados o burnout se sienten agotados y fatigados, tienen actitudes cínicas y escépticas sobre su trabajo y se sienten mal en sus trabajos. Claramente, ambos tipos de bienestar psicológico son opuestos lo cual se ilustra en la correlación negativa que existe entre el burnout y el engagement.

Pero el hecho de que ambos tipos de bienestar psicológico sean diferentes no significa que ambos tengan los mismos antecedentes y consecuencias. Por ejemplo, el engagement y el burnout desempeñan roles diferentes en los





procesos psicológicos subyacentes al modelo llamado demandas y recursos laborales (DRL). Ballet y Demerouti (2008, citado en Salanova y Schaufeli, 2009, Cap.IV).

Es importante tener en cuenta que el modelo DRL es un heurístico, que significa que para cada tipo de organización o de ocupación se deben incluir demandas y recursos específicos en el modelo. La razón es simple. Los trabajadores y las organizaciones son demasiado diferentes entre sí para poder adaptarse bien a un solo modelo simple y universal. Por ejemplo, en un ambiente de trabajo de oficina, las demandas mentales tales como trabajar con tecnologías de la información y comunicación (TIC), y recursos tales como el desarrollo de la carrera laboral son importantes entre otras; mientras que para los operarios de producción, por ejemplo, el ritmo de trabajo que impongan las máquinas y las demandas físicas, así como la participación en la toma de decisiones podrían ser las demandas y recursos más relevantes; o para los policías, las demandas de tipo emocional y el apoyo social de sus colegas y jefes. En otras palabras, el modelo DRL es flexible en relación con el contenido de las demandas y recursos específicos del trabajo en cuestión.

Lo mismo ocurre en el caso de la salud psicosocial y los recursos organizacionales positivos y negativos. En algunas organizaciones el absentismo es un tema crucial, mientras que en otras es la calidad del servicio, o la rotación. No obstante, a pesar de la flexibilidad del modelo, las relaciones entre los grupos de variable son fijas y han demostrado su consistencia en la investigación científica.

En general, se pueden distinguir dos tipos de características en cualquier trabajo: demandas y recursos laborales. Ballet y Demerouti (2008, citado en Salanova y Schaufeli, 2009, Cap.IV). Las demandas laborales son características

de la organización del trabajo que requieren un esfuerzo por parte del empleado para ser realizadas, y ese esfuerzo lleva asociado un coste físico y/o psicológico (mental o emocional) a su realización. Ejemplos de demandas laborales son:

- Demandas cuantitativas (por ejemplo., sobrecarga, presión temporal, alto ritmo de trabajo, fechas tope).



- Demandas mentales (por ejemplo., tareas que exigen concentración, precisión. Atención, procedimiento en paralelo, toma de decisiones complejas).
- Demandas socio-emocionales (por ejemplo., mobbing, tener que mostrar empatía y emociones positivas cuando se siente lo contrario).
- Demandas físicas (por ejemplo., Trabajar en situaciones de alto frío, calor o humedad, trabajos de carga y descarga).
- Demandas organizacionales (por ejemplo, Conflictos de rol, ambigüedad de rol, inseguridad en el empleo, fusiones entre empresas).
- Demandas trabajo-familia, o familia trabajo (por ejemplo, Trabajo nocturno, cuidados a terceros).

Debido a que afrontar demandas requiere un esfuerzo por parte de la persona, éstas se asocian a determinados costes fisiológicos y/o psicológicos tales como elevada presión arterial, incremento del ritmo cardíaco y de la respiración, fatiga, disminución de la atención y la concentración e irritabilidad. Aunque las demandas laboral no son necesariamente negativas, pueden ser entres presión cuando el tener que afrontar esas demandas requiere un alto esfuerzo del cual uno no se puede recuperar de forma adecuada. Ballet y Demerouti (2008, citado en Salanova y Schaufeli, 2009, Cap.IV). Es decir, el balance entre esfuerzo y recuperación del mismo se rompe, y así las demandas se convierten en estresores que promueven respuestas psicológicas negativas, generalmente burnout y pueden conducir a trastornos cardiovasculares quejas psicosomáticas depresión y ansiedad.

El otro tipo de características del puesto de trabajo los recursos laborales son necesarios para hacer frente a las demandas, pero también son importantes por derecho propio. Ejemplos de recursos laborales son los siguientes:

- Recursos físicos (ejemplo: Equipos de oficina ergonómicamente bien diseñados, climatización, herramientas adecuadas, tecnología adaptada).
- Recursos de tarea (ejemplo: feedback sobre el desempeño de las tareas variedad de tareas, claridad de rol, las oportunidades para el uso de habilidades, autonomía En el puesto de trabajo).



- Recursos sociales (ejemplo, apoyo social de los colegas, coaching, el espíritu de equipo, la participación en la toma de decisiones).
- Recursos de la organización (ejemplo, oportunidades de participación en proyectos retadores, de formación, las perspectivas de poder desarrollar carreras profesionales).
- Recursos trabajo – familia o familia – trabajo (ejemplo, flexibilidad horario, apoyo social por parte de la pareja).

Más específicamente, Ballet y Demerouti (2008, citado en Salanova y Schaufeli, 2009, Cap.IV). Refieren que los recursos laborales son como aquellas características físicas, psicológicas, sociales u organizacionales del trabajo, que:

1. Son funcionales en la consecución de los objetivos (p.ej., la debida información aumenta el rendimiento, la participación mejora la calidad d las decisiones, la autonomía aumenta la eficacia).
2. Reducen las demandas laborales y con ello los correspondientes costes fisiológicos y psicológicos (p.ej., la ayuda de un colega puede reducir temporalmente el volumen del trabajo).
3. Estimulan el crecimiento personal el aprendizaje y el desarrollo (p.ej., el aprendizaje de nuevos conocimientosy capacidades, el aumento de la empleabilidad).

#### **1.3.1.7. Medición del Engagement: UWES-17**

Basados en la definición de engagement que incluye las dimensiones vigor, dedicación y absorción, se desarrolló un cuestionario (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000). El Utrech Work Engagement Scale (UWES) está disponible en 19 idiomas y existe una base de datos internacional que actualmente incluye puntuaciones de cerca de 30 mil trabajadores. Además del UWES original que está conformado por 17 ítems, existe una versión reducida del mismo que incluye 9 ítems, así como una versión para estudiantes. Para el presente estudio se utilizaron los baremos planteados por Correa-Jara (2016) en



su estudio psicométrico en población de agentes de seguridad y serenazgo de la ciudad de Trujillo.

UWES Manual (2003, p.3) refiere que el engagement es "... un estado psicológico positivo de realización relacionado con el trabajo que se caracteriza por las siguientes dimensiones...:

- Dimensión Vigor: Es el componente Físico. Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en la tarea que se está realizando incluso cuando se presentan dificultades.
- Dimensión Dedicación: Es el componente Emocional. Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.
- Dimensión Absorción: Es el componente Cognitivo. Se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectar de lo que está haciendo.

### **1.3.2. Satisfacción Laboral**

#### **1.3.2.1. Definición**

Según Locke (1976, citado en Club Ensayos, 2013), la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona. Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

En el campo organizacional, una actitud se define como los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento (Newstrom, 2011). En este sentido, cuando

una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos. Así lo determinaron Rodríguez, Zarco, & Gonzales (2009, citado por Alva y Juárez, 2014).

### **1.3.2.2. Enfoques: Causas y Consecuencias**

El concepto Satisfacción Laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional. En sus inicios se destacaron tres enfoques para describir sus causas, estructura y consecuencias: (a) el enfoque del Juicio Cognitivo, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el Trabajo; (b) el enfoque de las Influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo, y (c) el enfoque de la Disposición Personal, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las personas a disfrutar más o disfrutar menos de idénticos eventos. Weiss & Cropanzano (1996 citado por Salanova, 2009). De esta forma, Weiss y Cropanzano propusieron un nuevo marco: el considerar que la Satisfacción Laboral tiene un componente cognitivo, de juicio racional, pero también un componente afectivo, y que ambos son afectados por las influencias sociales y la personalidad.

Salanova (2009, p. 121) refiere que las causas de la satisfacción laboral se atribuyen a aspectos socioculturales, a la infraestructura y eventos laborales; se miden en sus aspectos intrínsecos (logros, variedad, etc.) y en sus aspectos extrínsecos (pago, promoción, etc.), habiendo diversas escalas para ello. Sus consecuencias se han relacionado con distintos aspectos como: la rotación del, el compromiso organizacional, el desempeño y el salario.

#### **1.3.2.2.1. Teoría de Higiene-Motivacional**

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral Herzberg (1968, citado por Alva y Juárez, 2014) explica que los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que





son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

#### **1.3.2.2.2. Teoría del Ajuste en el trabajo**

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. Dawis (1964, citado por la revista IJDEP, 2011). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

También, la Teoría de Ajuste al Trabajo pertenece a las teorías del binomio: persona (P) y ambiente (en inglés environment, E). Éstas utilizan dos construcciones para denotar la combinación de la persona y el ambiente: el ajuste y la interacción. Dawis y Lofquist (1984, citado en la revista IJDEP, 2011).

Con base a esto, el trabajador tiene necesidades (requisitos del reforzador), y habilidades (capacidades de respuesta). El ambiente tiene reforzadores (capacidad del refuerzo), y requisitos de la habilidad (requisitos de la respuesta). La teoría indica que las capacidades y necesidades son aspectos significativos de la persona, mientras que los requisitos de la capacidad y los sistemas del reforzador son aspectos significativos del ambiente de trabajo.

El trabajador percibe una interacción continua con el ambiente y su correspondencia refleja el grado en el que cada uno resuelve los requisitos del otro.

Cuando las necesidades del trabajador son cumplidas en su totalidad por el

ambiente laboral, se considera un trabajador satisfecho. Sánchez y Nascimento

(2010) explican que “la situación ideal se establece cuando el individuo satisface los requerimientos del trabajo y éste, a su vez, satisface las necesidades del trabajador”.

#### **1.3.2.2.3. Teoría de la discrepancia**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. Locke (1976, citado en Club Ensayos, 2013). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan

de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la

percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

#### **1.3.2.2.4. Teoría de la Satisfacción por Facetas**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto, explica Lawler (1973, citado por Caballero, 2002). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

#### **1.3.2.2.5. Teoría de los Eventos Situacionales**



En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales Quarstein, McAfee, & Glassman (1992, citado por Share News Feed, 2017) mantienen que las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

### **1.3.2.3. Medición de la Satisfacción Laboral : Escala SL – SPC**

La escala SL-SPC (Palma, 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto

a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos.

Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables. Para efectos del presente estudio, se utilizó la versión de 27 ítems y los baremos de Anaya Delgado (2017)

en su estudio correlacional con población de personal de serenazgo de una base en el distrito de Ate Vitarte.



#### **1.3.2.4. Teoría de la Motivación y la Personalidad de Maslow**

La satisfacción genera nuevos deseos (necesidades) y éstos se organizan en jerarquías de importancia. Maslow creó la teoría de las necesidades humanas, como la base principal para la motivación humana, según: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de pertenencia, afecto y amor, necesidades de estima y necesidades de autorrealización. El ser humano es un ser “deseante” y rara vez alcanza un estado de plena satisfacción excepto por periodos cortos. Al satisfacerse un deseo (necesidad), surge otro y toma su lugar. Entonces, Maslow postula que se debe estudiar las relaciones entre las motivaciones y abandonar las unidades de motivación aisladas (impulsos, necesidades, deseos):

“Hemos visto que el principio básico de organización en la motivación humana es la ordenación de las necesidades básicas en una jerarquía de menor a mayor prioridad o potencia. El principal principio dinámico que mueve esta organización es la emergencia en la persona sana de necesidades menos potentes cuando se satisfacen las más potentes”

(Maslow, 1954, p.32)

Para Maslow, la motivación humana es el impulso (tensión estimulada que conduce a una conducta o comportamiento) que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades.

Las personas sanas son las que están básicamente motivadas por sus necesidades de desarrollar y realizar sus potencialidades y capacidades plenas.

Si una persona tiene otras necesidades básicas insatisfechas en un sentido activo y crónico, no está sana sino enferma.

Una implicación clara de esta definición, señala Maslow, es que 1) puesto que una persona frustrada la concebimos como enferma, y 2) puesto que tal frustración se hace posible en última instancia por fuerzas fuera del individuo, entonces, 3) la enfermedad del individuo viene en última instancia de una enfermedad de la sociedad.





A medida que un individuo avanza en la satisfacción de necesidades, también avanza en el grado de salud psicológica, dice Maslow, lo que lo lleva a postular la hipótesis que la completa satisfacción de necesidades básicas y la salud ideal son la misma cosa.

### **1.3.2.5. La Satisfacción Laboral y el Engagement**

Quizá, la definición más ampliamente utilizada de satisfacción laboral viene de Locke (1976, citado en Club Ensayos, 2013) quien la definió como "...un estado emocional placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo de uno mismo...". En contraste con el engagement, que se ocupa del afecto del trabajador en el trabajo, la satisfacción laboral se ocupa del afecto hacia o sobre el trabajo.

La satisfacción laboral no solo se considera un estado emocional, también es predominantemente, una creencia o juicio evaluativo con fundamentos cognitivos. La satisfacción laboral tiene que ver con sentimientos que indican saciedad (confortabilidad, serenidad, tranquilidad, relajación), mientras que el engagement está más relacionado con elementos que se refieren a activación (estar alerta, entusiasmo, euforia, excitación).

## **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura?

## **1.5. Justificación del Estudio**

Esta investigación valida los aportes de las teorías del engagement y de la satisfacción laboral, y se fundamenta en los estudios empíricos que de ellas se han realizado. Los diferentes enfoques tratados son clave para discutir las variables presentes en el estudio, por su base científica y experimental dentro de psicología.

La justificación metodológica de este estudio se basa en el uso del diseño no experimental, en la correlación de 2 variables de estudio de la



línea del comportamiento organizacional, en la aplicación de un tipo de muestreo no probabilístico, y finalmente en el método estadístico utilizado: Coeficiente Tau B de Kendall.

Este proyecto responde a la necesidad de conocer las características humanas, aspectos individuales, sociales y laborales que posee un colaborador en la ejecución de una tarea específica. Para ello se utilizan los instrumentos SL - SPC y UWES - 17, previamente baremados en la población diana de esta investigación, con el fin de adaptarlo a sus características representativas, y disminuir sesgos.

En tanto a la relevancia social, la investigación alega claramente que el mundo de la empresa está influenciado por la psicología, por lo tanto, al mejorar el conocimiento humano sobre las personas que forman una empresa se pretende encontrar fórmulas de trabajo efectivas que mejoren el rendimiento de los colaboradores. Partiendo de esta premisa, el presente estudio sirve también como antecedente fehaciente para futuras investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis Generales**

Hi. Existe relación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

Ho. No existe relación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

Hi<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre el factor significación de la tarea de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.



Ho<sub>1</sub>. No existe relación significativa entre el factor significación de la tarea de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

Hi<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre el factor condiciones de trabajo de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

Ho<sub>2</sub>. No existe relación significativa entre el factor condiciones de trabajo de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

Hi<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre el factor reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

Ho<sub>3</sub>. No existe relación significativa entre el factor reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

Hi<sub>4</sub>. Existe relación significativa entre el factor beneficios económicos de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

Ho<sub>4</sub>. No existe relación significativa entre el factor beneficios económicos de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del



engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

- Establecer la relación entre engagement y satisfacción laboral, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

### **1.7.2. Específicos**

- Identificar los niveles de engagement en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

- Identificar los niveles de satisfacción laboral en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

- Determinar la relación entre el factor significación de la tarea de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

- Determinar la relación entre el factor condiciones de trabajo de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

- Determinar la relación entre el factor reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

- Determinar la relación entre el factor beneficios económicos de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura.

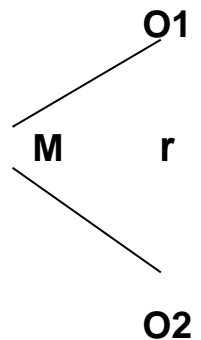


## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Diseño de Investigación

La investigación se basó dentro del diseño No Experimental, porque el investigador observa los fenómenos tal cual se presentan, sin intervenir en su desarrollo, así también es transversal porque ocurre en un tiempo y momento determinado. Por otro lado, corresponde al tipo de estudio Descriptivo Correlacional, el cual pretende visualizar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables). (Behar, 2008, p.19).

El diseño correlacional estará basado de la siguiente manera:



Dónde:

M= Agentes de Seguridad y Vigilancia Privada

O1 = Engagement

O2 = Satisfacción Laboral

r = Relación de las variables

## 2.2. Variables, Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Engagement</b>	Es un estado de realización mental positivo, afectivo - emocional de plenitud caracterizado por un componente físico, emocional y Cognitivo, que hace referencia al vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo, respectivamente. (Schaufeli & Bakker, 2010).	El Engagement se medirá mediante la Escala UWES-17, conformado por 17 ítems con opciones de Respuesta tipo Likert.	Vigor	Ítems 1, 4, 6, 12, 15 y 17	Ordinal
			Dedicación	Ítems 2, 5, 7, 10 y 13	
			Absorción	Ítems 3, 8, 9, 11, 14 y 16	

			Significación de la Tarea	Ítems 4, 7, 13, 18, 21, 22, y 26.	
<b>Satisfacción Laboral</b>	Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).	La satisfacción laboral se medirá mediante la Escala SL – SPC, conformada por 27 ítems, con opciones de respuesta tipo Likert.	Ordinal		
			Condiciones de Trabajo	Ítems 1, 8, 12, 15, 17, 20 y 23	
			Reconocimiento Personal y Social	Ítems 3, 6, 10, 11, 14, 19, 25	
			Beneficios Económicos	25 y 27. Ítems 2, 5, 9, 16 y 24.	



## **2.3. Población y Muestra**

La población estuvo conformada por 258 agentes de seguridad del sexo masculino, pertenecientes a 3 empresas de seguridad de la ciudad de Piura. Esta misma cantidad de agentes formaron parte de la muestra, constituyendo el universo muestral.

Se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta:

### *Criterios de Inclusión:*

- Agentes del sexo masculino
- Agentes mayores de 21 años
- Agentes con más de 4 años en el rubro de seguridad

### *Criterios de Exclusión:*

- Agentes que pertenezcan menos de 8 meses a una empresa
- Agentes que no pertenezcan a una unidad de servicio fija dentro de la empresa

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

Psicométrica: es aquella en que se administran pruebas psicológicas válidas y confiables para medir atributos, habilidades, actitudes o características de personalidad.

### **2.4.2. Instrumentos**

#### **2.4.2.1. Ficha Técnica : Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17)**

La escala de Utrecht de engagement en el trabajo (UWES-17), fue creada por los autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003, la cual inicialmente contenía 24 ítems de los cuales nueve eran de vigor, 8 ítems de dedicación y su mayor parte consistía en frases descritas de forma positiva. Sin embargo luego de realizar la evaluación psicométrica se encontró inconsistente. Posteriormente los mismos autores deciden reducir los ítems quedando como (UWES-17).

Su primera traducción a la versión española se dio mediante un grupo de estudios sobre el Burnout cuyos autores fueron: Ana María, Débora Fraiz De Camargo, en agosto del 2009. La última traducción fue mediante la atención integral de la comisaría general de prevención y reinserción laboral, los encargados fueron Cinthya Ron Murguía en el año 2001.

##### **- Descripción del instrumento:**

La escala de Utrecht de engagement en el trabajo, posee 3 versiones (UWES-17), (UWES-9), (UWES-5), en cuanto a la puntuación la calificación es de manera manual, posee una escala de Likert, teniendo 6 alternativas de respuesta las cuales son: Casi nunca, Algunas veces, Regularmente, Bastantes veces, Casi siempre, Siempre. En las 3 versiones, los factores a medir son vigor, dedicación y absorción en donde:

- Vigor hace referencia a: Una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades.
- Dedicación se caracteriza por: Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo, y reto por el trabajo.
- Absorción hace referencia a estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo.



El (UWES-17), contiene 6 ítems de vigor, 5 ítems de dedicación y de absorción, el material utilizado para aplicación es el cuestionario (UWES-17), en cuanto a la validez del cuestionario, fue evaluada mediante el uso de análisis factorial confirmatorio, obteniendo valores por encima del .65 además de la correlación entre variables presenta un intervalo entre .80 a .90. Resultados que muestran que la estructura tridimensional es superior a la de un solo factor en las diversas muestras aplicadas. También se utilizó el análisis factorial exploratorio sin embargo no corrobora la estructura de tres factores de la escala; de igual forma fue evaluada la validez de criterio estando como instrumentos referentes de evaluación el burnout, encontrando correlaciones negativas de los factores de engagement con los factores negativos del burnout (cansancio emocional, despersonalización).

En cuanto a la confiabilidad se evaluó mediante la consistencia interna Alpha de Crombach cuyos valores es de .80 y .93 que superar al valor crítico de .70, así mismo se evaluó la confiabilidad por estabilidad obteniendo correlaciones entre las aplicaciones sucesivas muy significativas.

- ***Normas de aplicación***

La aplicación del instrumento puede ser de manera grupal e individual, Se toma aproximadamente de 5 a 10 minutos para la aplicación del cuestionario (UWES-17).

- ***Normas de calificación***

Para obtener el puntaje promedio de las tres subescalas del UWES se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la subescala respectiva. Por lo tanto el UWES- 17 puede arrojar tres puntajes parciales, correspondientes a cada subescala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos

- ***Normas de interpretación***

De acuerdo a los puntajes obtenidos se procedió a ubicarlo una de las 5 categorías: Muy bajo, Bajo, Promedio, Alto y Muy alto.





#### **2.4.2.2. Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)**

En esta investigación se utilizó la escala de satisfacción laboral creada por la psicóloga Palma Carrillo (1999). Inicialmente, la escala poseía 36 ítems y 7 factores de medida, pero en el año 2006 se reduce la escala a solo 4 factores:

- Significación en la tarea (consta de los ítems, 4, 7,13, 18, 21, 22, 26
- Condiciones de trabajo (consta de los ítems 1, 8, 12, 15, 17,20, 23
- Reconocimiento personal y/o social (consta de los ítems 3, 6, 10, 11, 14, 19, 25,27
- Beneficios económicos (consta de los ítems 2, 5, 9, 16, 24
  
- ***Normas de aplicación***

Se puede aplicar de forma individual o colectiva a personas de 17 años en adelante. Tiene una duración de 15 minutos que consta de 27 ítems con opción de respuesta muy satisfecho (MS), satisfecho (S), promedio (P), insatisfecho (I), muy insatisfecho (MI).

##### **- *Normas de Calificación***

Cada pregunta posee un valor de 1 a 5. Se otorga 5 puntos, cuando la respuesta es muy satisfecho, 4 puntos, cuando la respuesta es satisfecho, 3 puntos, cuando la respuesta es promedio, 2 puntos, cuando la respuesta es indeciso y 1 punto cuando la respuesta es muy insatisfecho, en las preguntas, 1, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27. Además se puntúa de la misma forma a la inversa en los ítems restantes (2, 5, 6, 10, 12, 13, 17, 19, 20, 24).

##### **- *Normas de Interpretación***

Posteriormente cada ítem arrojó un puntaje, indicando el nivel de satisfacción en relación a cada factor en el que se ubica cada trabajador. Para ello se tomó en cuenta las categorías diagnósticas que están basadas en las puntuaciones directas, se toma como criterio a mayor puntuación en los factores o en el puntaje



total, se evidencia mayor grado de satisfacción y a menor puntuación corresponde la interpretación contraria.

### **2.4.3. Validez y Confiabilidad**

El instrumento UWES – 17 tiene validez factorial, el cual muestra que la estructura hipotética del UWES de 3 factores es superior al modelo de un solo factor y se ajusta a los datos de las diversas muestras tomadas en diferentes campos ocupacionales a nivel internacional. Los valores calculados para la consistencia interna para esta versión fueron de manera general favorable para cada una de las 3 dimensiones, las que exceden por arriba de ,65.

La Escala SL - SPC de 27 ítems tiene validez de contenido trabajada con el método de jueces, para efectos del ajuste contenido de los ítems, se sometieron las puntuaciones a la estimación de correlaciones por factores con el coeficiente de Spearman los que evidenciaron correlaciones positivas y significativas. La confiabilidad se determinó mediante el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alpha de Cronbach obteniendo una confiabilidad ,84 y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman obteniendo una confiabilidad de ,81.

### **2.5. Método de Análisis de Datos**

Se utilizó la estadística descriptiva para conocer las frecuencias y porcentajes de cada una de las variables. Por otro lado se aplicó la estadística inferencial para determinar la asociación o relación entre las variables de estudio. Para ello, se empleó el estadístico Tau-b de Kendall.

La tabulación de los datos se efectuó mediante hojas de cálculo de Microsoft

Excel y el paquete estadístico SPSS versión 22.

### **2.6. Aspectos Éticos**

Se mantendrá el anonimato de las empresas y de los participantes respecto a sus evaluaciones. Se informara a los participantes sobre los objetivos de la investigación y de la confidencialidad de los datos



### III. RESULTADOS

Tabla 01: Análisis correlacional entre engagement y satisfacción laboral

Variables	Satisfacción Laboral		N
	Tau-b	de Kendall	
Engagement	-0,031	0,460	258

Fuente: Elaboración propia

Nota: Aplicado a 258 agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura.

#### Interpretación:

El valor de correlación entre la variable engagement y satisfacción laboral a través de la prueba no paramétrica Tau-B de

Kendall fue de -0,031, lo cual nos da a entender que existe relación negativa baja muy débil no significativa dado que  $p > 0.05$ .

En tal sentido, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

**Tabla 02: Análisis descriptivo de los niveles de engagement**

Dimensiones	Muy Bajo		Bajo		Promedio		Alto		Muy Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
General	0	0%	10	4%	237	92%	11	4%	0	0%
Vigor	0	0%	7	3%	229	89%	20	8%	2	1%
Dedicación	0	0%	0	0%	195	76%	62	24%	1	0.4%
Absorción	0	0%	1	0.4%	228	88%	28	11%	1	0.4%

*Fuente: Elaboración propia*

*Nota: Aplicado a 258 agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura.*

**Interpretación:**

El nivel de engagement en la muestra utilizada en general es de 92% en la categoría promedio. En la dimensión vigor se obtuvo un 89% en la categoría promedio, también, en la dimensión dedicación se alcanzó un 76% en la categoría promedio, y finalmente en la dimensión absorción se logró un 88% en la categoría promedio.

**Tabla 03: Análisis descriptivo de niveles de satisfacción laboral**

Factores	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy Satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
General	96	37%	119	46%	43	17%	0	0%	0	0%
Significación de la Tarea	28	11%	46	18%	126	49%	54	21%	3	1%
Condición de Trabajo	31	12%	110	43%	85	33%	32	12%	0	0%
Reconocimiento Personal y/o Social	124	48%	97	38%	37	14%	0	0%	0	0%
Beneficios Económicos	147	57%	95	37%	16	6%	0	0%	0	0%

*Fuente: Elaboración propia*

*Nota: Aplicado a 258 agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura.*

### **Interpretación:**

En el nivel de satisfacción laboral predomina el 46% en la categoría insatisfecho. En el factor significación de la tarea se observa que el 49% de la muestra se categoriza como promedio; en el factor condición de trabajo se evidencio que el 43% está en la categoría insatisfecho; así también en el factor reconocimiento personal y/o social el 48% se encuentra en la categoría muy insatisfecho, y finalmente en el factor beneficios económicos el 57% de la muestra se categoriza como muy insatisfecho.



**Tabla 04: Análisis correlacional entre el factor significación de la tarea de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement.**

Dimensiones Engagement	Factor Significación de la Tarea		N
	Tau-b de Kendall	Sig. (bilateral)	
Vigor	-0,091	0,144	258
Dedicación	-0,020	0,667	258
Absorción	-0,017	0,704	258

*Fuente: Elaboración propia*

*Nota: Aplicado a 258 agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura.*

**Interpretación:**

Los valores de correlación entre el factor significación de la tarea y las dimensiones del engagement mediante la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall son: -0, 091 entre la dimensión vigor; -0, 020 entre la dimensión dedicación y finalmente -0, 017 entre la dimensión absorción. Las significancias en las 3 correlaciones resultaron como  $p > 0,05$ , es decir existe relación negativa baja muy débil no significativa Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

**Tabla 05: Análisis correlacional entre el factor condiciones de trabajo de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement.**

	Factor Condiciones de Trabajo		
Dimensiones Engagement	Tau-b de Kendall	Sig. (bilateral)	N
Vigor	0,008	0,657	258
Dedicación	-0,051	0,411	258
Absorción	-0,021	0,226	258

*Fuente: Elaboración propia*

*Nota: Aplicado a 258 agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura.*

**Interpretación:**

Los valores de correlación entre el factor condiciones de trabajo y las dimensiones del engagement mediante la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall son: 0,008 entre la dimensión vigor; -0,051 entre la dimensión dedicación y finalmente -0,021 entre la dimensión absorción. Las significancias en las 3 correlaciones resultaron como  $p > 0,05$ , es decir existe relación negativa baja muy débil no significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

**Tabla 06: Análisis de correlación entre el factor reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement.**

Factor Reconocimiento Personal y/o Social			
Dimensiones Engagement	Tau-b de Kendall	Sig. (bilateral)	N
Vigor	-0, 033	0, 463	258
Dedicación	-0, 015	0, 112	258
Absorción	0, 056	0, 214	258

*Fuente: Elaboración propia*

*Nota: Aplicado a 258 agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura.*

**Interpretación:**

Los valores de correlación entre el factor reconocimiento personal y/o social y las dimensiones del engagement mediante la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall son: -0, 033 entre la dimensión vigor; -0, 015 entre la dimensión dedicación y finalmente 0, 056 entre la dimensión absorción. Las significancias en las 3 correlaciones resultaron como  $p > 0,05$ , es decir existe relación negativa baja muy débil no significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

**Tabla 07: Análisis de correlación entre el factor beneficios económicos de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement.**

Beneficios Económicos			
Dimensiones Engagement	Tau-b de Kendall	Sig. (bilateral)	N
Vigor	0, 081	0, 278	258
Dedicación	-0, 038	0, 414	258
Absorción	-0, 086	0, 364	258

*Fuente: Elaboración propia*

*Nota: Aplicado a 258 agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura.*

**Interpretación:**

Los valores de correlación entre el factor beneficios económicos y las dimensiones del engagement mediante la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall son: 0, 081 entre la dimensión vigor; -0, 038 entre la dimensión dedicación y finalmente -0, 086 entre la dimensión absorción. Las significancias en las 3 correlaciones resultaron como  $p > 0,05$ , es decir existe relación negativa baja muy débil no significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

#### IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo principal establecer la relación entre engagement y satisfacción laboral en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura. Como resultado, el valor de correlación entre la variable engagement y satisfacción laboral a través de la prueba no paramétrica Tau-B de Kendall fue de  $-0,031$ , lo cual nos da a entender que existe relación negativa baja muy débil no significativa dado que  $p > 0.05$ . En tal sentido, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Estos datos son respaldados por Salanova y Schaufeli (2004) quienes en su libro “El engagement en el trabajo”, realizaron una diferencia clara sobre las variables medidas en esta investigación, alegando que el engagement, en contraste con la satisfacción laboral, se entiende como el afecto del trabajador en el trabajo, mientras que la satisfacción laboral son las actitudes de valoración en conformidad o inconformidad hacia o sobre el trabajo; en consecuencia, tomando como escenario la población objetivo, los resultados muestran que los agentes no presentan relación entre los afectos (vinculación psicológica positiva) que muestran en su lugar de labores y las actitudes (valoración de los factores alrededor de su trabajo) sobre las funciones que realizan como parte de su puesto laboral.

Por supuesto, la APA (2010) plantea que un colaborador engaged es aquel que está enfocado, con energía requerida, que toma la iniciativa en su desarrollo personal, adaptado al cambio y que contribuye a los objetivos organizacionales, mientras que un trabajador satisfecho presenta pensamientos de valoración positiva sobre los factores que incurren alrededor en relación con su trabajo. Este sentimiento de conformidad o valoración puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que no se puede hablar de “satisfacción laboral general”. Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, como explicaba Lawler (1973, citado por Caballero, 2002) por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por facetas”. Así, una persona

puede estar satisfecha con respecto al lugar de trabajo que percibe,  
a sus

relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. y a la vez puede estar insatisfecha con el tipo de liderazgo de sus jefes, o la falta de incentivos económicos. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las facetas de la satisfacción. En la presente discusión, resulta que las variables medidas no se relacionan la una con la otra directamente, y que mientras un agente puede presentar cierto grado de engagement, probablemente también se puede encontrar insatisfecho debido a factores extrínsecos propios de las características del rubro de la empresa a la que presta servicios, y a las propias condiciones de su puesto de trabajo.

Estos resultados son contrarios a los encontrados por Huapaya, K. (2017), en su investigación “Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote”, quien encontró una relación altamente significativa entre sus variables.

La diferencia de escenarios es indiscutible, así como el grupo ocupacional que ha sido objeto de investigación en ambos estudios, pues un agente de seguridad cumple con muy distintas funciones al lado de un docente, así como su formación ha sido mucho más riguroso física y emocionalmente, por lo que podrían tomarse como factores determinantes para los resultados encontrados.

Respecto al segundo objetivo, en el cual se identificó los niveles de engagement en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura, se obtuvo como resultado que del total de la muestra, el 92%, equivalente a 237 trabajadores, se puntúan en la categoría promedio, en tal sentido la población objetivo se caracteriza por regulares niveles de energía y vinculación positiva laboral. Así mismo, en la dimensión vigor el 89% se encuentra en categoría promedio, por tanto los trabajadores poseen voluntad para dedicar sus esfuerzos a no fatigarse con facilidad, mantener persistencia frente a las dificultades y en general ser resilientes, y por supuesto su fuerza física se encuentra en niveles estándares para el género masculino. En la dimensión dedicación, el 76% de la muestra se cataloga en

nivel promedio, quiere decir que los agentes encuentran significado positivo en las funciones que realizan, así



como lo perciben de forma retadora y les inspira a sentirse orgullosos. Y la dimensión final, absorción, se encuentra en el nivel promedio con un 88% del total

de la muestra, lo que se refiere a que los colaboradores se encuentran inmersos en su trabajo de una manera positiva, sin presentar problemas a la hora de desligarse de sus funciones para interactuar con su familia y/o amigos. Los resultados para esta variable descriptiva no son para sorprenderse, ya que las características de la población objetivo son necesariamente las de mantener un estado físico sano, incluso dentro de las políticas sobre el consumo de alcohol y drogas en las empresas del rubro de seguridad se establece amonestaciones rigurosas para los colaboradores.

Además, el hecho de brindar protección y salvaguardar la seguridad de las personas y/o objetos, inspira un sentimiento de orgullo en ellos, y probablemente sea la causa por la cual encuentran un valor significativo en lo que hacen; así también los agentes de seguridad deben utilizar cierta vestimenta implementada según las características de la empresa a la que presten sus servicios, estas van desde pantalón y camisa, hasta casco, mascarillas, orejeras, botas, y un sinfín de equipamientos para protección personal (EPPs); de los cuales se despojan al terminar su turno y llegar a casa, por lo que posiblemente no se dificulte la desvinculación de sus labores y el sentimiento de absorción negativa en el trabajo. Estos resultados son avalados por Luthans (2002 citado por Omar, 2015) quien señalaba la necesidad de una aproximación proactiva a la investigación de

la conducta en las organizaciones en este campo que llamo Positive Organizational Behavior (POB) entendida como “el estudio y la aplicación de recursos y competencias humanas, que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas para mejorar el desempeño del empleado en las organizaciones, y de las organizaciones mismas”. Es así que se desarrolla la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (Schaufeli y Bakker, 2003) desde el campo de la psicología positiva aplicada a las organizaciones, un instrumento que por su validez y confiabilidad confirma los resultados presentados, y que actualmente está en el auge de su aplicación para beneficio de la Psicología en general. Correa Jara, A. (2016). Demostró en su estudio “Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17), en personal de



serenazgo de la gerencia de seguridad ciudadana y defensa civil –Trujillo”, que la escala efectivamente posee alta validez y confiabilidad para propósito de su uso en el grupo ocupacional de seguridad, así como también descubrió diferencias significativas en cuanto a la dimensión de vigor, referente a edad y antigüedad en el puesto, denotando que mientras más edad y tiempo en el puesto se evidencia mayor engagement por parte de los colaboradores.

En el tercer objetivo, se identificó los niveles de satisfacción laboral en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada, en la ciudad de Piura. En el nivel de satisfacción laboral predomina el 46% en la categoría insatisfecho, siendo el mayor porcentaje conseguido y representa a 119 agentes, así como el 37% que representa a 96 agentes se puntúan en categoría muy insatisfecho. Este dato revela que los agentes presentan malestar de disconformidad hacia factores o situaciones específicas que se desarrollan alrededor de su ambiente laboral en general, y esto se refleja en actitudes hacia su trabajo. Encontramos también que el factor significación de la tarea se puntúa con 49% en la categoría promedio, es decir, y citando a Palma (2005) “existe una valoración brindada hacia el trabajo que se realiza, que se está viendo afectada por la percepción en función a los beneficios propuestos que permiten regular la actividad laboral”, como por ejemplo un clima laboral inadecuado, es muy probable que no existan beneficios apropiados que permitan ayudar en el desarrollo de sus actividades, lo cual puede dar cabida a irresponsabilidades injustificadas, descontentos, disconformidades, entre otros. En el factor condición de trabajo se evidencio que el 43% está en la categoría insatisfecho; Palma (2005) define a condiciones de trabajo como la evaluación del trabajador en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. En base a ello se puede percibir que los resultados obtenidos son alarmantes, y pueden ser generados porque no existe un buen ambiente de trabajo que permita el bienestar personal y facilite la realización de la tarea, relaciones disconformes con compañeros de trabajo, lo cual conlleva a varias consecuencias tales como: trabajadores disconformes con su labor, no se percibe la motivación extrínseca necesaria en su puesto y crean expectativas negativas sobre la empresa. Así también el factor

reconocimiento personal y/o social el 48% se encuentra en la

categoría muy insatisfecho, Palma (2005) define “reconocimiento personal y/o social” como la tendencia evaluativa del empleo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros o por el impacto

de estos en resultados indirectos. El reconocimiento personal y/o social, es la

estimación hacia el trabajo en relación a los logros reconocidos por parte de la empresa, sin embargo no todos perciben de la misma forma, ante este estudio los trabajadores se encuentran en un nivel muy insatisfactorio, en consecuencia puede estar relacionado con la falta de incentivos por los logros obtenidos por parte del trabajador, lo que genera que el empleado muestre poco interés en dar las mejores expectativas para su trabajo, de la misma forma el reconocimiento social es de vital importancia, por que enaltece el orgullo del trabajador al realizar sus funciones, y en el Perú lamentablemente un agente de seguridad sigue siendo vetado y disminuido en el cumplimiento de sus funciones, así como muy mal remunerado, aun prestando servicios para empresas privadas. El último factor es beneficios económicos, en el cual obtienen el 57% de la muestra la categoría muy insatisfecho. Este factor es definido como la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).

Estos resultados pueden ser consecuencia de que las empresas no remuneran de forma puntual a lo establecido en el contrato, así como la cantidad percibida no satisface sus gastos de consumo como la alimentación, pago de rentas y servicios básicos, generando incomodidad que puede conllevar a que la disconformidad sea motivo para la renuncia o poca responsabilidad en el ámbito donde labora. En general, los resultados obtenidos en este objetivo se respaldan

en las postulaciones de D'Elia (1979) quien plantea que un trabajador insatisfecho es aquel que presenta un grado de malestar con motivo de su trabajo. Usualmente son ciertos factores de la organización del trabajo o psicosociales

(salario, falta de responsabilidades, malas relaciones, mal liderazgo, presión de

tiempo, inestabilidad en el empleo, etc.) los que favorecen la aparición de este malestar, aunque las características individuales tienen gran influencia,

porque no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera ante la misma situación. Maslow (1954) en su libro “Motivación y Personalidad” plantea que cada individuo

posee una jerarquía de necesidades cuya base para satisfacerlas no es la motivación en sí, sino más bien sus rasgos de personalidad y/o carácter de las cuales se distinguirán sus impulsos para satisfacer dichas necesidades.

Así pues, nos explica que las personas “sanas” psicológicamente, se encuentran parcialmente satisfechos y parcialmente insatisfechos, y no es necesario cumplir

al 100% con un conjunto de sus necesidades (por ejemplo las fisiológicas) para que aparezcan otras (por ejemplo las de seguridad y de pertenencia), de modo que el sentimiento de satisfacción completa es utópico. Siendo así, se entiende que los agentes de seguridad de la muestra del estudio no se encuentran actualmente satisfechos, probablemente por razones intrínsecas a sus propios tipos de personalidad, acarreado a conductas características de insatisfacción, por ejemplo, personal considerado y abierto a experiencias emocionales negativas y positivas, estos son aquellos que muestran conductas de amabilidad, calidad de servicio, motivación; y personal convencional con ideas conservadoras que muestran conductas contrarias; de la misma forma, las características extrínsecas al trabajador y a su puesto de trabajo, como las políticas de la empresa, la gestión de los recursos, el tipo de liderazgo en los directivos, el cumplimiento de pago de salarios y beneficios de ley, el interés en el bienestar del trabajador y su familia por parte de la empresa, etc. Estas últimas, factiblemente son las mayores determinantes para la reveladora insatisfacción de los agentes

de seguridad, debido a que las empresas en cuestión, tienen poco tiempo de creación y participación en el mercado laboral, a diferencia de grandes compañías las cuales han entendido la fórmula del éxito organizacional, no tienen la experiencia suficiente, razón por la que su índice de rotación de personal y en última instancia de fracaso es muy alto.

Se planteó el cuarto objetivo, el cual busco determinar la relación entre el factor significación de la tarea de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura. Los valores de correlación entre el factor significación de la tarea y las dimensiones del engagement mediante la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall son: -0,091 entre la dimensión vigor;

-0, 020 entre

la dimensión dedicación y finalmente -0, 017 entre la dimensión absorción.  
Las



significancias en las 3 correlaciones resultaron como  $p > 0,05$ , es decir existe relación negativa baja muy débil no significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Los resultados demuestran que los agentes de seguridad poseen una valoración positiva hacia su trabajo, pero que ésta no está relacionada directamente con la parte física (vigor), emocional (dedicación) y cognitiva (absorción) en su trabajo. Como se observa en el objetivo 2 y 3, el nivel de engagement se encontró en categoría promedio y el nivel de satisfacción se encontró en categoría insatisfecho, lo cual indica que aunque el trabajador se encuentre medianamente engaged, sus disconformidades e cuanto a factores extrínsecos o sociales están ocasionando malestar, y podrían expresarlo mediante conductas de irresponsabilidad, ausentismo y poca participación. Un intento de reflexión sobre este resultado es el mal manejo de los recursos laborales por parte de las organizaciones. Se debe tomar en cuenta que los recursos laborales se refieren a las características del puesto, y se pueden considerar como recursos motivadores y vigorizantes de trabajo. Tenemos por ejemplo el apoyo social de parte de compañeros y superiores, la retroalimentación o feedback sobre el desempeño laboral, el grado de autonomía laboral, la variedad en las tareas que se realizan, y las facilidades de formación en el crecimiento profesional. Se ha demostrado que cuanto más recursos laborales disponibles, aumenta significativamente la probabilidad de tener empleados engaged, y a consecuencia satisfechos. Este panorama ilustra perfectamente el potencial motivacional de los recursos laborales, del mismo modo, los resultados encontrados se respaldan con la teoría de la higiene-motivacional, donde se demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Herzberg (1968, citado por Alva y Juárez, 2014). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance), lo que probablemente causaría el nivel de significación o valoración hacia la tarea que realizan los agentes de seguridad. Por otro lado,

los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene

y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones jerárquicas, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

Para el quinto objetivo, en el cual se determinó la relación entre el factor condiciones de trabajo de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura, se encontró que los valores de correlación entre el factor condiciones de trabajo y las dimensiones del engagement mediante la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall son: 0,008 entre la dimensión vigor; -0,051 entre la dimensión dedicación y finalmente -0,021 entre la dimensión absorción. Las significancias en las 3 correlaciones resultaron como  $p > 0,05$ , es decir existe relación negativa baja muy débil no significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Es decir, estos resultados demuestran que aunque el trabajador tenga un nivel promedio de engagement, no se encuentra conforme con la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan su actividad laboral. Cada trabajador realiza una evaluación del entorno al que giran sus funciones en el puesto de trabajo, y mucho más allá de que tenga las condiciones físicas, mentales y emocionales para cumplir sus labores, esto no garantiza que se encuentre satisfecho con las condiciones que se le ofrece en el trabajo. Estos datos son validados mediante la teoría del Ajuste en el Trabajo (TWA en sus siglas en inglés) que explica que la persona (P) se encuentra en constante interacción con el ambiente (E). Éstas utilizan dos construcciones para denotar la combinación de la persona y el ambiente: el ajuste y la interacción. Dawis y Lofquist (1984, citado en la revista IJDEP, 2011, p. 531).

Con base a esto, el trabajador tiene necesidades (requisitos del reforzador), y habilidades (capacidades de respuesta). El ambiente tiene reforzadores (capacidad del refuerzo), y requisitos de la habilidad (requisitos de la respuesta). El trabajador percibe una interacción continua con el ambiente y su correspondencia refleja el grado en el que cada uno resuelve los requisitos del otro. Cuando las necesidades del trabajador son cumplidas en su

totalidad por el

ambiente laboral, se considera un trabajador satisfecho. Sánchez y Nascimento

(2010) explican que “la situación ideal se establece cuando el individuo satisface los requerimientos del trabajo y éste, a su vez, satisface las necesidades del trabajador”. Las condiciones laborales ofrecidas por las empresas de seguridad “pequeñas” y “nuevas” en el mercado no llegan a compararse con aquellas cuya expansión incluso ya es internacional. Desde la calidad del equipo de protección personal que se les brinda a los agentes de seguridad, hasta la informalidad y regularidad en contratos, poco interés en su bienestar físico, psicológico y social y poca o nula respuesta a requerimientos básicos de alimentación y estancia. Estas serían las probables razones por las que el personal presenta disconformidades e insatisfacción hacia su trabajo, y no

se relaciona con la presencia de los factores de engagement en nivel promedio, porque evidentemente son personas, que en su mayoría tienen instrucción militar, y hasta más de 10 años de experiencia en el rubro de seguridad, y han logrado interiorizar un valor significativo sobre su labor, un grado aceptable de dedicación y disciplina sobre el mismo, y una estrategia que permite no caer en la absorción de su tiempo total.

En el penúltimo objetivo, determinar la relación entre el factor reconocimiento personal y/o social de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement, en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura tenemos como resultados de la correlación, mediante la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall: -0, 033 entre la dimensión vigor; -0, 015 entre la dimensión dedicación y finalmente 0, 056 entre la dimensión absorción. Las significancias en las 3 correlaciones resultaron como  $p > 0,05$ , es decir existe relación negativa baja muy débil no significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Estos hallazgos confirman lo postulado en la Teoría de la Discrepancia, la cual sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores personales y laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral

es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como

frustrante o bloqueo de la consecución de los valores personales y laborales. Locke (1976, citado en Club Ensayos, 2013). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, el factor

de reconocimiento personal y/o social se refiere al grado evaluativo que el trabajador realiza sobre el reconocimiento y agradecimiento de las personas asociadas a su trabajo (compañeros, jefes) sobre sus logros o actitudes. Por consiguiente, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona

a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo. Como referencia, se toma el trabajo de Lisbona et al.

(2009), titulado "El Engagement como resultado de la socialización organizacional en 22 organizaciones, Madrid, España", donde se encontró estrecha relación entre la socialización y el nivel de engagement de los trabajadores, haciendo hincapié a que las conductas dentro de una organización está influenciada por el proceso de socialización y la tendencia natural a buscar satisfacer las necesidades básicas (incluyendo afecto) como describía Maslow (1954). El reconocimiento en el trabajo de los logros, metas, accionar, etc, siempre sirve como un predictor de conductas de satisfacción, sean pensamientos valorativos o juiciosos muy positivos, y las empresas que no entienden esto están propensas a afrontar consecuencias como pobre desempeño y alta rotación de personal.

Finalmente, el séptimo y último objetivo, busco determinar la relación entre el factor beneficios económicos de satisfacción laboral y las dimensiones vigor, dedicación y absorción del engagement en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura. Los valores de correlación entre el factor beneficios económicos y las dimensiones del engagement mediante la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall son: 0, 081 entre la dimensión vigor; -0, 038 entre la dimensión dedicación y finalmente -0, 086 entre la dimensión absorción. Las significancias en las 3 correlaciones resultaron

como  $p > 0,05$ , es decir existe relación negativa baja muy débil no significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación. Respecto a ello, cabe



recalcar que los resultados en la variable engagement son promedio dentro de todas sus dimensiones, es decir que los trabajadores tienen un vínculo afectivo positivo normal en su trabajo, pero los factores para medir la satisfacción laboral resultaron en categoría insatisfecho en general, por lo que se entiende que mientras el agente de seguridad puede tener una relación física y afectivo – cognitivo promedio en su trabajo, mantiene grandes discrepancias y disconformidades con los beneficios económicos que este le ofrece. Las causas de la satisfacción laboral se atribuyen a aspectos socioculturales, a la infraestructura y eventos laborales; se miden en sus aspectos intrínsecos (logros, variedad, metas, etc.) y en sus aspectos extrínsecos (pago, promoción, reconocimiento, etc.). Si bien es cierto, las teorías pasadas sobre motivación y satisfacción, como las de Maslow y Herzberg tomaron a las retribuciones o remuneraciones económicas en un papel secundario, alegando que se trataban de meros factores de recompensa, que podrían ser sustituidos con la eliminación de factores insatisfactorios, como condiciones de higiene, alimentación, etc; hoy no podrían ser más obsoletas, puesto que entre las expectativas del trabajador dentro de una organización cumple un rol fundamental. Los beneficios económicos son un elemento clave en la satisfacción de los empleados, pero puede perder su efectividad si no es parte de un sistema de políticas integrado, dirigido a la gestión del talento que brinde la posibilidad de desarrollo, de participación y de reconocimiento al trabajador.

Pujol y Osorio (2003) refieren que la teoría que mejor planteaba la relación salario – satisfacción es la de J.S. Adams, llamada Teoría de la Equidad, la cual postula que el sujeto percibe que existe una relación de igualdad cuando le favorece la ecuación :  $\frac{\text{mi aportación}}{\text{mi salario}} = \frac{\text{aportación del otro}}{\text{su salario}}$ . Siempre busca compararse con otras personas respecto a ello, de su misma empresa o externo. Si el empleado percibe que la relación le perjudica, y por el contrario es una relación de injusticia, podría dar cabida a reacciones como abandonar la empresa, presionar para obtener un incremento de salario, reducir su rendimiento, aumentar absentismo y desarrollar comportamientos perjudiciales para la empresa.



## V. CONCLUSIONES

- No se hallaron relaciones significativas entre el engagement y la satisfacción laboral en agentes de empresas de seguridad y vigilancia privada en la ciudad de Piura.
- En los niveles de engagement predomina la categoría promedio con 92%. En la dimensión vigor se obtuvo un 89% en la categoría promedio, también, en la dimensión dedicación se alcanzó un 76% en la categoría promedio, y finalmente en la dimensión absorción se logró un 88% en la categoría promedio.
- En los niveles de satisfacción laboral sobresale la categoría insatisfecho con el 42%. En el factor significación de la tarea se observa un 49% en nivel insatisfecho; en el factor condiciones de trabajo el 43% tiene nivel insatisfecho; así también en el factor reconocimiento personal y/o social el 48% se encuentra en el nivel muy insatisfecho, y finalmente en el factor beneficios económicos el 57% de la muestra puntúa en nivel muy insatisfecho.
- No existe relación significativa entre el factor significación de la tarea de satisfacción laboral y las dimensiones del engagement
- No se encontró relación significativa entre el factor condiciones de trabajo y las dimensiones del engagement.
- El factor reconocimiento personal y/o social no presenta relación significativa con las dimensiones del engagement.
- Finalmente, no se encontró relación significativa entre el factor beneficios económicos y las dimensiones del engagement.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- Desde el Enfoque Humanista, se recomienda planear la intervención en la variable engagement en los agentes de seguridad. Trabajar con sus motivaciones intrínsecas y hacer un diagnóstico de sus necesidades personales para su bienestar psicológico. Es necesario que cada uno conozca e interiorice claramente la importancia de sus funciones para el logro de los objetivos de la empresa, y a consecuencia sus logros profesionales.
- Desde la Psicología Social y Psicosocial se recomienda trabajar en los factores extrínsecos que afectan la conducta del trabajador, como sus relaciones interpersonales, comunicación asertiva, liderazgo, y motivaciones extrínsecas profesionales, como estrategia para fomentar la satisfacción laboral. Un ejemplo de ello son los programas de salario emocional que implementan las empresas para retener al talento humano.
- Se recomienda desarrollar estudios con similares variables, a fin de investigar otros factores que influyen en la conducta del trabajador, de la misma forma experimentar con diferentes grupos ocupacionales no representativos, o poblaciones poco abordadas.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria del distrito de Trujillo*. Tesis. p. 10-12.

American Psychological Association (03 de setiembre de 2015). *Work-Life Fit Linked to Employee Engagement, Motivation and Job Satisfaction*. Obtenido de <http://www.apa.org/news/press/releases/2015/09/work-life-fit.aspx>

Anaya, D. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de una Base de Serenazgo del Distrito de Ate Vitarte*. Tesis de Pregrado. Universidad Alas Peruanas.

Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ediciones Shalom. p, 19.

Caballero, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Artículo. Universidad de Granada. p. 7-8. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Club Ensayos (21 de noviembre de 2013). *Teoría de Jhon Locke*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Filosof%C3%ADa/TEORIA-DE LOCKE/1280668.html>

Correa, A. (2016). *Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17), en personal de serenazgo de la gerencia de seguridad ciudadana y defensa civil –Trujillo*. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo Piura – Perú.

Córdova C. (2011). *“Dimensiones del compromiso organizacional y niveles de Engagement en los socios estratégicos de la empresa consultora de agua y saneamiento Piura”*. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo Piura – Perú.

D’Elia, G. (1979). *The determinants of job satisfaction among beginning librarians*. p. 49

García, M.; Llorens, S.; Cifre, E. & Salanova, M. (03 de mayo de 2006). *Revista de Educación: Antecedentes afectivos de la auto-eficacia docente: un modelo de relaciones estructurales*. Obtenido de [http://www.revistaeducacion.mec.es/re339/re339\\_17.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re339/re339_17.pdf)

Giraldo, V. & Pico, M. (23 de marzo de 2012). *Intellectum. Engagement vínculo emocional del empleado con la organización*. Obtenido de: [http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3957/MARTH A 20JULISSA%20PICO%20FINAL.pdf?sequence=3](http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3957/MARTH%20JULISSA%20PICO%20FINAL.pdf?sequence=3)

Huapaya, K. (2017). *“Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote”*. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Perú.





Hernández, R., Fernández, B. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6a. Ed.), México: Mc Graw Hill.

Ibáñez, C. (22 de octubre de 2008). *Engagement, que es y por qué es importante*. Blog Ligas Mayores. Obtenido de <http://ligasmayores.bligoo.com/content/view/304652/ENGAGEMENT-que-es-y-por-que-es-importante.html#.WjCvGUniaM8>

International Journal of Developmental and Educational Psychology (2011). *Teoría del Ajuste Laboral y Orientación Vocacional*. Nº1-Vol.5, 2011. ISSN: 0214-9877. p.529-535. Obtenido de [http://infad.eu/RevistaINFAD/2011/n1/volumen5/INFAD\\_010523\\_529-535.pdf](http://infad.eu/RevistaINFAD/2011/n1/volumen5/INFAD_010523_529-535.pdf)

Kahn, W. (01 de diciembre de 1990). *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work*. Academy of Management Journal. vol. 33 no. 4 692-724. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.2307/256287>

Lisbona, A., Morales, F., Palací, F. (04 de marzo de 2009), “*El Engagement como resultado de la socialización organizacional*”. International Journal of Psychology and Psychological Therapy. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España. Vol. 9 Núm. 1 - Marzo 2009, p. 89-100. Obtenido de <http://www.ijpsy.com/volumen9/num1/223/el-engagement-como-resultado-de-la-socializaci-ES.pdf>



Maslach, C., y Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2.<sup>a</sup> ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. Editorial Días de Santos Tercera Edición. p. 9, 21, 32, 275 y 283

Morales, T. (23 de julio del 2016). *Empresas, 43% de sobrecostos sería por mala selección de personal*. *Diario la Republica*. Obtenido de <http://larepublica.pe/economia/788014-empresas-43-de-sobrecostos-seria-por-mala-seleccion-de-personal>

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Decimotercera Edición. México. p. 105-138

Occupational Health Psychology Unit Utrecht University (2003). *Utrecht Work Engagement Scale (UWES): Preliminary Manual*.

Omar, A. (2015). *Constructos Fundacionales de la Psicología Organizacional Positiva*. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva* Vol. 02 – N°1, p. 72-80. Obtenido de [http://psycap.cl/wp-content/uploads/2016/01/Revista\\_Psycap0215.pdf](http://psycap.cl/wp-content/uploads/2016/01/Revista_Psycap0215.pdf)

Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. p. 1-10.



Park, N.; Peterson, C.; Sun, J. (2013). *La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones*. Departamento de Psicología, Universidad de Michigan, EE. UU. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082013000100002>

Pujol, R. y Osorio, M. (2003). *Remuneración y Satisfacción Laboral*. Capital Humano, n°173, p. 74-81.

Salanova, M y Schaufeli, W. (2009). *Engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial. p. 11-127.

Salanova, M. & Llorens, S. (02 de agosto de 2008). *Burnout: un problema psicológico y social*. Obtenido de [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2011\\_Llorens-Salanova.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2011_Llorens-Salanova.pdf)

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados, un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. *Estudios financieros*. Revista de trabajo y seguridad social, p. 109-138.

Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J.M., y Grau, R. (2000). *Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?* Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, Vol. 16, n. 2, p.117-134. Obtenido de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/152.pdf>

Salgado, J. y Peiro, J. (10 de octubre de 2008). *Papeles del Psicólogo: psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España*. Vol.

29(1), p. 2-5. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/778/77829101.pdf>

Sánchez, S; Tomas, T. y Nascimento, M. (2010). *La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos: Un estudio de caso en establecimientos hoteleros*. Revista Teoría y Praxis. Vol. 7, p. 35-53. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3233190.pdf>

Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive Psychology: An introduction*. American Psychologists, Vol. 55(1), 5-14. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>

Schaufeli, B.; Salanova, M. Bresó, E. (2004). *Towards a spiral model of the efficacy beliefs in the study of burnout and engagement*. Revista Ansiedad y Estrés. Vol. 11. Obtenido de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/243.pdf>

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2010). *Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept*. En Arnold Bakker y Michael Leiter. Edition 2010. Work engagement: A handbook of essential theory and research (p. 10 -24). Nueva York: Psychology press.

Schaufeli, W. (08 de febrero de 1988). *Burnout. Stress in Health Professionals*. Edited by Jenny Firth-Cozens. Obtenidode <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/120.pdf>

Schaufeli, W.; Salanova, M.; González –Romá, V. & Bakker, A. (2001). *The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach*. Journal of Happiness Studies 3, p. 71 – 72. Obtenido de



<https://link.springer.com/article/10.1023/A:1015630930326>

Share News Feed (28 de junio de 2017). *Aproximaciones Situacionales. Modelos y teorías sobre satisfacción laboral: Aproximaciones. Teoría de los eventos situacionales.* Laboral.

Obtenido de

<http://sharenewsfeed.com/aproximaciones-situacionales/>

Wenchen Guo, Tingting Li, Ning Wu. (2015). *Empirical Study on the Effects of Leader's Verbal Communication Style on Employee's Job Satisfaction.* Journal of Human Resource and Sustainability Studies, Vol.3 No.4. Published Online December 2015 in Scientific Research Publishing. Obtenido de <http://www.scirp.org/journal/jhrss>

Word Economic Forum (23 de agosto de 2017). *9 motivos por los que los empleados cualificados dejan su trabajo.* Obtenido de <https://www.weforum.org/es/agenda/2017/05/9-motivos-por-los-que-los-empleados-cualificados-dejan-su-trabajo>



# **ANEXOS**

## Anexo 01: Encuesta de Bienestar en el Trabajo (UWES)

Edad: .....

Formación Militar:            Si (    )            /            No (    )

Años de antigüedad en el área de Seguridad y Vigilancia:.....

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma.

Por favor indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Muchas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5	6

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador
14. \_\_\_\_\_ Me “dejo llevar” por mi trabajo
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando

### Anexo 02: ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

A continuación se presenta una serie de opiniones y actividades vinculadas al trabajo. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere que exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

OPINIONES	Total desacu erdo	En desacu erdo	Indeci so	De acue rdo	Totalme nte de acuerdo
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					

<b>OPINIONES</b>	<b>Total desacu erdo</b>	<b>En desacu erdo</b>	<b>Indeci so</b>	<b>De acue rdo</b>	<b>Totalme nte de acuerdo</b>
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo					
18. Me complace los resultados de mi trabajo					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					