

El labor de los agentes de vigilancia privada: Riesgos y satisfacción laboral en personal de seguridad de Lima

The work of private security agents: Risks and job satisfaction among security personnel in Lima

Gresia Jackeline, Hernández Santa Cruz (1)

Pertenencia institucional

(1) Universidad César Vallejo, Perú.

Correspondencia

Gjsantas@ucvvirtual.edu.pe

ORCID

Hernández Santa Cruz
0000-0002-2190-7600

Resumen

Este estudio examinó la relación de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en agentes de vigilancia de Puente Piedra. Por medio de un diseño cuantitativo explicativo, se analizó una muestra de 400 colaboradores utilizando el cuestionario SUSES/ISTA 21 y una escala de satisfacción laboral. Los resultados demostraron que los riesgos psicosociales tuvieron una correlación significativa indirecta en la satisfacción laboral ($\rho = -.233^{**}$ $p < 0.01$), además se demostró la existencia de correlación entre las dimensiones estadísticamente significativa débil. Este estudio enfatizó la importancia de prevenir los riesgos psicosociales para aumentar la satisfacción en los colaboradores, donde se aprecia que los riesgos psicosociales en la población de agentes de seguridad están muy remarcados por lo que exponen su salud física y mental. Se remarca que futuros investigadores complementen con el presente estudio con la comparativa de otros factores que puedan perjudicar de forma directa a la satisfacción del colaborador.

Palabras clave:

Riesgos psicosociales; Satisfacción laboral; Colaboradores; Agentes de vigilancia

Abstract

This study examined the relationship between psychosocial risks and job satisfaction among security officers at Puente Piedra. Using an explanatory quantitative design, a sample of 400 employees was analyzed using the SUSES/ISTA 21 questionnaire and a job satisfaction scale. The results demonstrated that psychosocial risks had a significant indirect impact on job satisfaction ($\rho = -.233^{**}$ $p < 0.01$), and that compensation existed between the statistically significant weak dimensions. This study emphasized the importance of preventing psychosocial risks to increase employee satisfaction. It is noted that psychosocial risks in the security officer population are highly emphasized due to the risk they pose to their physical and mental health. It is emphasized that future research will complement this study by comparing other factors that may directly affect employee satisfaction.

Key words:

Psychosocial risks; Job satisfaction; Employees; Security guards

El labor de los agentes de vigilancia privada: Riesgos y satisfacción laboral en personal de seguridad de Lima

Hernández Santa Cruz, Gresia Jackeline¹

Resumen

Este estudio examinó la relación de riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en agentes de vigilancia de Puente Piedra. Por medio de un diseño cuantitativo explicativo, se analizó una muestra de 400 colaboradores utilizando el cuestionario SUSESO/ISTA 21 y una escala de satisfacción laboral. Los resultados demostraron que los riesgos psicosociales tuvieron una correlación significativa indirecta en la satisfacción laboral ($\rho: -.233^{**}$ $p < 0.01$), además se demostró la existencia de correlación entre las dimensiones estadísticamente significativa débil. Este estudio enfatizó la importancia de prevenir los riesgos psicosociales para aumentar la satisfacción en los colaboradores, donde se aprecia que los riesgos psicosociales en la población de agentes de seguridad están muy remarcados por lo que exponen su salud física y mental. Se remarca que futuros investigadores complementen con el presente estudio con la comparativa de otros factores que puedan perjudicar de forma directa a la satisfacción del colaborador.

Palabras clave: Riesgos psicosociales, satisfacción laboral, colaboradores, agentes de vigilancia.

Abstract

This study examined the relationship between psychosocial risks and job satisfaction among security officers at Puente Piedra. Using an explanatory quantitative design, a sample of 400 employees was analyzed using the SUSESO/ISTA 21 questionnaire and a job satisfaction scale. The results demonstrated that psychosocial risks had a significant indirect impact on job satisfaction ($\rho: -.233^{**}$ $p < 0.01$), and that compensation existed between the statistically significant weak dimensions. This study emphasized the importance of preventing psychosocial risks to increase employee satisfaction. It is noted that psychosocial risks in the security officer population are highly emphasized due to the risk they pose to their physical and mental health. It is emphasized that future research will complement this study by comparing other factors that may directly affect employee satisfaction.

Key words: Psychosocial risks, job satisfaction, employees, security guards.

¹ Estudiante de la Universidad César Vallejo, Bachiller en psicología, Gjsantas@ucvvirtual.edu.pe
orcid.org/0000-0002-2190-7600

² Docente de la Universidad Cesar Vallejo, Magister en psicología clínica, isaacsaaavedrat@ucvvirtual.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-6549-1627>

I. Introducción

Los riesgos psicosociales es un problema muy remarcado, presente y constante en las organizacionales, que afectan significativamente a los colaboradores puesto que se muestran expuestos física y mentalmente. Ante esta prevalencia el abordar de manera integral los riesgos psicosociales debe resultar imperativo el cual permita promover entornos saludables, sostenibles y centrados en el bienestar del colaborador (Toscano y Zappalà, 2021). Por otro lado, la satisfacción laboral definida como el grado en que las personas se sienten realizadas y satisfechas con su empleo y entorno no solo influye en el bienestar personal, sino también en el área organizacional (Kim & Park, 2021; Cai et al., 2022; Vîrgă et al., 2021; Leite et al., 2021).

Estos riesgos se refieren a aquellos aspectos del diseño del trabajo, la organización y la gestión laboral que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico a los empleados (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021). En particular, condiciones como la sobrecarga de trabajo la ambigüedad de roles, el acoso laboral y la escasez de autonomía son factores que deterioran la experiencia laboral y reducen la motivación de los colaboradores (Montano et al., 2021). Esta problemática no solo afecta al individuo, sino también tiene implicaciones organizacionales, como la disminución de la satisfacción y el deterioro del clima laboral (García et al., 2022).

También se debe a que el bienestar o conformidad que experimenta la persona respecto a su área laboral, esté íntimamente ligada a la percepción de estos riesgos, diversos estudios (Portal, 2023; Cia et al., 2022) señalan que la exposición prolongada a condiciones laborales psicosocialmente adversas incrementa los niveles de estrés, ausentismo y rotación, disminuyendo significativamente los índices de satisfacción labora (Sio et al., 2021; Herrero et al., 2022)

A nivel nacional, en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de Lima, el 49% expresó insatisfacción, destacando la falta de reconocimiento personal, social y las condiciones de trabajo (Campos et al., 2021). Adicional a ello, los riesgos psicosociales están estrechamente relacionados con el desempeño, satisfacción y compromiso organizacional, debido a que no solo se compromete la salud mental sino también repercute en sus relaciones sociales, el gozo y la productividad en el entorno organizacional (Cajo, 2020; Pérez y Quiroz, 2023, Trinidad et al. 2022; Aliaga et al., 2022; Portal, 2023).

Los hallazgos evidencian la necesidad de abordar de manera integral los riesgos psicosociales y su impacto en la satisfacción laboral, especialmente en contextos vulnerables como el de la región Lambayeque. Es fundamental considerar los factores organizacionales, sociales y personales que influyen negativamente en el bienestar de los trabajadores, promoviendo estrategias preventivas y de intervención que favorezcan un entorno laboral saludable y satisfactorio.

Los riesgos psicosociales se relacionan con diversas variables los cuales conducen a diversos factores que pueden ocasionar un resultado negativo en los colaboradores, una de ellas es la satisfacción laboral (Gómez et al., 2014; Rivera et al., 2020; Ordoñez, et al. 2023). En los **estudios previos** se observaron la relación de las variables antes mencionadas, para esto Cajo (2020) demostraron la existencia de correlación entre las variables, donde demostró que factores como el significado del trabajo y las relaciones sociales se relaciona con la

satisfacción laboral ($r: -0.397, p < 0.01$), Hernández et al. (2022) demostraron una correlación negativa entre las variables ($r: -0.41, p < 0.05$). También Trinidad y Escobar (2022) identificaron una relación negativa significativa entre las variables en colaboradores de Lima, donde destacó la necesidad de identificar y esclarecer los roles y funciones para así evitar la sobre exigencia laboral ($r: -0.43; p < 0.05$) además, demostró existencia de correlación entre las dimensiones con valores que oscilan desde $r: -0.33$ hasta $r: -0.69$), finalmente tal y como lo mencionó Aliaga et al. (2022) existe relación negativa directa y significativa entre riesgo psicosocial y satisfacción laboral en colaboradores de Cajamarca ($r = -0.224; p < 0.05$).

Los hallazgos resaltan la implicancia que tienen los riesgos psicosociales en el bienestar laboral y la percepción subjetiva de satisfacción en el entorno organizacional. No obstante, tal como se reporta en estudios previos, si bien se reconoce una asociación entre los factores de riesgo psicosocial y niveles reducidos de satisfacción laboral, no se han identificado investigaciones que establecieron una relación directa entre estos constructos, ya sea a través de análisis bivariados o de modelos que analizan su influencia causal. Esta ausencia de evidencia empírica detallada limita la comprensión profunda del vínculo entre ambos factores, especialmente en contextos laborales específicos o sectores regionales determinados.

La presente investigación se centra en el análisis de los riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción laboral, dos constructos que, si bien han sido estudiados por separado, aún carecen de una exploración conjunta suficiente en el ámbito laboral peruano.

Particularmente, existe una necesidad de generar evidencia contextualizada que permita comprender cómo factores como la carga emocional, el estrés laboral, el rol ambiguo o el escaso apoyo organizacional afectan el bienestar subjetivo de los colaboradores. La identificación de estos elementos no solo permite enriquecer el conocimiento académico sobre la satisfacción laboral, sino también fomentar políticas organizacionales más efectivas, que promuevan las condiciones laborales saludables y sostenibles. En este sentido, este artículo busca aportar a la comprensión integral el vínculo entre el entorno psicosocial y la percepción de satisfacción en el trabajo, ofreciendo una base sólida para intervenciones psico-organizacionales orientadas al bienestar y al desarrollo profesional de los colaboradores.

Los escritos literarios según Ugarte Ubierto (2014) remarcan la importancia sobre los la prevención de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, puesto que son aquellos factores presentes en la organización del trabajo que pueden afectar negativamente la salud física, psicológica y social del trabajador, estos incluyen la carga mental, el estrés laboral, el ritmo de trabajo, el tipo de liderazgo, el apoyo social, entre otros (Deci y Ryan, 2000); la exposición prolongada a estos riesgos puede derivar en trastornos como el burnout, ansiedad, depresión y disminución del rendimiento laboral. (Moreno y Blanco, 2020).

En contextos latinoamericanos, como el peruano, estos riesgos suelen estar asociados a condiciones de trabajo inestables, falta de recursos y estructuras organizativas deficientes (Mera y Roldán, 2022). Estudios recientes subrayan que la presión constante, la ambigüedad de roles y la escasa participación en la toma de decisiones son factores críticos que incrementan el malestar psicológico de los trabajadores (Casas y Méndez, 2020).

Por otra parte, la satisfacción laboral es entendida como la percepción subjetiva que tiene un individuo respecto a su experiencia y condiciones en el entorno de trabajo (Leka et al., 2020). Esta variable se ve influida por múltiples factores como el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento, el ambiente organizacional y el balance entre vida personal y laboral. Una alta satisfacción laboral suele estar relacionada con una mayor motivación, productividad y compromiso organizacional.

Diversas investigaciones han demostrado que los riesgos psicosociales afectan directamente los niveles de satisfacción laboral. Por ejemplo, cuando los trabajadores se enfrentan a entornos laborales inseguros o desestructurados, tienden a manifestar menor compromiso y mayor intención de rotación (Carlos Cajo, 2020; Ugarte Ubierno, 2014). La literatura científica muestra una relación inversa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral: a mayor exposición a riesgos, menor es la percepción de satisfacción (Mera y Roldán, 2022).

Según Herrero et al. (2022) esta relación adquiere especial relevancia en contextos de alta demanda emocional, como el sector salud, educación y servicios de seguridad, donde los trabajadores deben lidiar con exigencias intensas sin el soporte organizacional adecuado. La comprensión de esta relación permite orientar intervenciones que favorezcan la salud ocupacional y el clima laboral en diversas instituciones (Casas y Méndez, Judge et al., 2017).

Desde una perspectiva psicológica, los riesgos psicosociales en el entorno laboral hacen referencia a aquellas condiciones organizacionales que interactúan con los procesos cognitivos, emocionales y conductuales del trabajador, generando efectos negativos sobre su bienestar. Entre estos factores se incluyen la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de rol, la inestabilidad contractual, el acoso laboral y la falta de apoyo social (Blanco y Moreno, 2020). El modelo de demandas y recursos laborales, según Bakker y Demerouti (2017) ofrece un marco interpretativo relevante: establece que los riesgos psicosociales emergen cuando las demandas del entorno superan los recursos individuales y organizacionales, provocando fatiga emocional, desmotivación y una disminución de la salud mental (Moreno y Blanco, 2020).

Neuropsicológicamente, una exposición crónica a estos riesgos puede activar el eje hipotálamo-hipófisis-adrenal, incrementando los niveles de cortisol y afectando el estado de ánimo, la atención sostenida y la capacidad de resolución de problemas (Sonnentag, 2018). De esta manera, los riesgos psicosociales no solo deterioran la salud física, sino que también alteran el funcionamiento psicológico y emocional del trabajador, comprometiendo su desempeño y satisfacción con el trabajo. La satisfacción laboral, desde una aproximación psicológica, se entiende como una actitud general positiva hacia el trabajo que resulta de la evaluación cognitiva y afectiva que el individuo realiza sobre sus condiciones laborales (Judge et al., 2017). Esta variable se relaciona directamente con la motivación intrínseca, la percepción de autoeficacia, la identidad profesional y el sentido de propósito. Cuando un trabajador percibe congruencia entre sus valores personales y el ambiente laboral, tiende a experimentar niveles más altos de satisfacción, lo cual se traduce en mayor compromiso, productividad y estabilidad emocional (Leka et al., 2020).

Desde la teoría de la autodeterminación se reconoce que la satisfacción laboral se incrementa cuando el contexto permite la satisfacción de tres necesidades psicológicas básicas:

autonomía, competencia y vinculación social. Por el contrario, ambientes laborales restrictivos, autoritarios o poco empáticos suelen minar estas necesidades, reduciendo el bienestar subjetivo (Deci y Ryan, 2000). Por lo tanto, reafirman que existe una relación inversamente proporcional entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. Cuando los trabajadores se enfrentan a entornos organizacionales tóxicos o excesivamente demandantes sin el soporte necesario, no solo disminuye su satisfacción con el empleo, sino que aumentan los niveles de ansiedad, frustración y agotamiento emocional (Mera y Roldán, 2022). Esta relación ha sido consistentemente documentada en diversas investigaciones internacionales y nacionales, donde se observa que la calidad del entorno psicosocial es un predictor clave de la salud mental y del compromiso laboral.

Por tanto, una comprensión profunda de esta interacción resulta crucial para el desarrollo de intervenciones psicoorganizacionales centradas en la prevención del estrés laboral, la promoción del bienestar y la retención del talento humano. No basta con medir la satisfacción; se requiere intervenir activamente sobre los factores estructurales que originan los riesgos psicosociales, promoviendo una cultura de trabajo saludable y humanizada.

II. Metodología

La **presente investigación** adoptó un enfoque cuantitativo de tipo básico, orientado a comprender la relación existente entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en un contexto específico, sin intervención directa sobre las variables analizadas (Creswell y Creswell, 2021). Se optó por un diseño correlacional, ya que se busca determinar hasta qué punto una variable puede predecir o explicar cambios en otra (Morales-Vallejo, 2021).

Además, el estudio es no experimental con corte transversal, dado que la recolección de datos se llevó a cabo en un único momento, permitiendo observar el estado actual de los fenómenos sin alteraciones externas (Bisquerra, 2020). Este tipo de diseño es apropiado para investigaciones que requieren evaluar patrones de comportamiento organizacional en condiciones naturales, posibilitando un análisis estadístico riguroso y contextualizado (Kerlinger y Lee, 2020).

La presente investigación tomó como base una **población** compuesta por 400 colaboradores de una empresa privada de seguridad, ubicada en el distrito limeño de Puente Piedra. Los participantes, hombres y mujeres entre los 20 y 40 años, fueron considerados en su totalidad dentro del estudio, por lo que se optará por un enfoque de tipo censal. En este sentido, no se aplicarán criterios de muestreo, dado que todos los integrantes del grupo poblacional formaron parte activa del análisis (Creswell, 2021). Conciene a los instrumentos, se recopilaron los datos a través del cuestionario SUSESO/ISTA 21 de Moncada et al. (2005) para medir los factores de riesgo psicosocial y la escala de satisfacción laboral de Boluarte y Merino (2015) para medir la variable dependiente, ambos instrumentos presentaron una validez de constructo con valores aceptables donde demostraron un $CFI \geq 0.900$ $TLI \geq 0.900$ y $RMSEA \leq 0.800$, además la validación por el criterio de expertos fue >0.90 , por último, mostraron una confiabilidad mayor al 0.80.

Para la **recolección y análisis de datos**, inicialmente, se gestionó el acercamiento con la empresa de seguridad privada para obtener el permiso requerido para aplicar los instrumentos de evaluación. Una vez autorizado el procedimiento, se informó a los trabajadores sobre los fines del estudio, solicitando su participación voluntaria mediante la

firma del consentimiento informado. La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo de forma grupal durante los periodos de descanso, tanto en las áreas internas como en las externas de vigilancia, procurando no interferir en las actividades laborales. Para el tratamiento estadístico de los datos, se recurrió al análisis de frecuencias y porcentajes con el objetivo de describir cada variable. Asimismo, se verificó la distribución de normalidad utilizando la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en el cual se obtuvo un valor p inferior a 0.05, motivo por el cual se optó por emplear el coeficiente de correlación de Spearman para determinar el grado de asociación entre las variables evaluadas.

III. Resultados

Tabla 1

Relación entre conocimientos sobre riesgos psicosociales y satisfacción laboral

Satisfacción laboral		
Riesgos psicosociales	p ,000	rho -,233**

Nota: Rho: coeficiente de correlación de Spearman P: Significancia $p < 0.01$

En la Tabla N° 1 se observa un valor p inferior a 0.01, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo que sugiere una correlación negativa significativa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral ($p < 0.01$, $\rho = -0,233^{**}$). No obstante, debido al tamaño pequeño del efecto, los factores que inciden en los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral resultan ser muy dispares. En este sentido, los agentes de seguridad que enfrentan mayores niveles de estrés o presión laboral presentan una menor satisfacción.

Tabla 2

Relación entre riesgo psicosocial y las dimensiones de satisfacción laboral

Riesgo psicosocial		
Satisfacción laboral	p	rho
Factores intrínsecos	,000	-,243**
Factores extrínsecos	,001	-,199**

Nota: $p < 0.01$, rho: coeficiente de correlación de Spearman

En la Tabla N°2 se presenta que el valor p de los factores intrínsecos es ($p < 0.001$), mientras que el de los factores extrínsecos es ($p < 0.01$), lo que indica que ambos factores están significativamente correlacionados con los riesgos psicosociales. La correlación con los factores intrínsecos es más fuerte ($\rho = -0.243^{**}$) en comparación con los factores extrínsecos ($\rho = -0.199^{**}$). Esto sugiere que, a medida que los agentes de seguridad perciben una mayor motivación interna y satisfacción personal con su trabajo, la intensidad de los riesgos psicosociales tiende a disminuir. Por otro lado, los factores extrínsecos también muestran una correlación negativa, aunque de menor magnitud. Esto implica que cuando los agentes perciben mejoras en las condiciones externas de su trabajo, como el ambiente laboral o el apoyo organizacional, los niveles de estrés y malestar psicosocial tienden a reducirse. Aunque la correlación en este caso es más débil, sigue siendo estadísticamente significativa, lo que refuerza la idea de que los factores externos también tienen un impacto considerable en el bienestar de los trabajadores, aunque no con la misma intensidad que los factores intrínsecos.

Tabla 3*Relación entre las dimensiones de riesgo psicosocial y satisfacción laboral*

Riesgo psicosocial	Satisfacción laboral	
	p	rho
Exigencias psicológicas	,008	-,132**
Control sobre el trabajo	,000	-,227**
Apoyo social	,000	-,192**
Compensaciones en el trabajo	,000	-,254**
Doble presencia	,000	-,227**

*Nota: $p < 0.01$ **, rho: coeficiente de correlación de Spearman*

En la tabla N° 5, se observa que el p valor de las 5 dimensiones fue ($p < .01$) y el p por lo tanto, se afirma que la variable satisfacción laboral tiene correlación negativa estadísticamente significativa con las dimensiones de la variable riesgo psicosocial, por lo tanto, los colaboradores de seguridad externa son los que se encuentran más expuestos a una baja satisfacción laboral, debido a que sus funciones demandan de una labor más pesada expuesto a la inseguridad y al estrés por tener que estar más al pendiente de su entorno, además aseguran recibir la ayuda necesaria por parte de los superiores como de sus colegas, permitiéndoles realizar mejor su trabajo, mantienen un equilibrio de exigencia por medio de las recompensas, generando una satisfacción directa y no sienten la necesidad de preocupación por las tareas domésticas, debido a que cuentan algunas cuentan con la ayuda de sus parejas o familiares.

Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian una relación negativa significativa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de seguridad privada en Puente Piedra, Lima. Esta asociación coincide con lo reportado por estudios previos (Aliaga et al., 2022; Trinidad & Escobar, 2022; Cajo, 2020), donde se ha establecido que, a medida que aumentan los factores de riesgo psicosocial, disminuyen los niveles de satisfacción laboral. En este sentido, se confirma que un entorno laboral caracterizado por altas exigencias psicológicas, bajo control sobre el trabajo, escaso apoyo social, recompensas insuficientes y la doble presencia afectan directamente el bienestar subjetivo de los trabajadores.

Respecto a los objetivos específicos, se observa que las dimensiones “compensaciones en el trabajo” y “control sobre el trabajo” presentan las correlaciones negativas más significativas con la satisfacción laboral. Esto sugiere que los trabajadores que no perciben una retribución justa o que sienten que no tienen autonomía sobre sus tareas experimentan un mayor nivel de insatisfacción. Este hallazgo se encuentra en sintonía con el modelo de demandas y recursos laborales de Bakker y Demerouti (2017), el cual plantea que el desequilibrio entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles conlleva a estados de estrés, agotamiento emocional y desmotivación.

Asimismo, el hecho de que las dimensiones intrínsecas (motivación interna, sentido del trabajo, autorrealización) presenten una correlación más fuerte con los riesgos psicosociales que los factores extrínsecos (condiciones materiales, reconocimiento externo) refuerza la

idea de que la satisfacción laboral está profundamente ligada a aspectos subjetivos y motivacionales del trabajador. Esto se encuentra alineado con la teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan (2000), la cual señala que la autonomía, competencia y vinculación social son fundamentales para el bienestar en el ámbito laboral.

Por otro lado, la presente investigación aporta evidencia contextualizada desde la región de Lima, sumándose a estudios realizados en otras regiones del país como Cajamarca, Lambayeque y Arequipa (Aliaga et al., 2022; Pérez y Quiroz, 2023; Portal, 2023), lo cual permite entender que esta problemática tiene una relevancia transversal a lo largo del territorio nacional, aunque con matices particulares según el tipo de organización y el contexto regional.

Además, aunque la correlación encontrada entre las variables fue significativa, su magnitud fue débil ($\rho = -0.233$), lo que indica que existen otros factores que también influyen en la satisfacción laboral y que no fueron abordados en el presente estudio, como las características personales, el liderazgo organizacional o la cultura institucional. No obstante, la significancia estadística obtenida permite establecer una base sólida para futuras investigaciones que aborden este fenómeno desde un enfoque más complejo, como los modelos multivariados o longitudinales.

En conclusión, los hallazgos subrayan la importancia de diseñar e implementar estrategias organizacionales orientadas a la prevención de riesgos psicosociales, tales como el fortalecimiento del apoyo social, la clarificación de roles, la mejora de las condiciones de trabajo y la promoción del reconocimiento laboral. Estas medidas no solo favorecerán el bienestar de los trabajadores, sino que también contribuirán a mejorar el clima laboral, el compromiso organizacional y la productividad de las empresas. En conjunto, estos hallazgos consideran tanto los aspectos internos como externos del trabajo en la gestión de los riesgos psicosociales. Si bien los factores intrínsecos parecen tener un impacto más directo y fuerte en la reducción de los riesgos psicosociales, no se puede subestimar el efecto positivo que las mejoras en las condiciones laborales externas también pueden tener sobre la salud mental y el bienestar de los agentes de seguridad.

Conclusiones

1. Se concluye que existe una relación inversa y estadísticamente significativa entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de seguridad evaluada. Esto indica que el agente de seguridad debería manejar mejor los riesgos, por lo tanto, a mayores niveles de riesgo psicosocial, menor es la satisfacción laboral percibida por los empleados.
2. Los hallazgos revelan que la presencia de riesgos psicosociales no gestionados adecuadamente puede impactar negativamente en la motivación, el desempeño y la permanencia del personal. Por tanto, se destaca la necesidad de implementar políticas organizacionales que promuevan entornos laborales saludables y reduzcan los factores de riesgo identificados.
3. Se observó que los agentes de seguridad privada, por la naturaleza de sus funciones, están más expuestos a condiciones laborales estresantes, como turnos prolongados, presión constante y exposición a situaciones de riesgo. Esto los hace más susceptibles a experimentar insatisfacción laboral relacionada con factores psicosociales.
4. Los resultados obtenidos resaltan que los factores de riesgos psicosociales que mostraron mayor asociación con la satisfacción laboral fueron las exigencias

psicológicas y las recompensas. Esto indica que la sobrecarga de trabajo y la falta de reconocimiento influyen de manera crítica en el bienestar laboral de los trabajadores.

Referencias

- Aliaga-Zamora, G. J., Delgado-Céspedes, V. H., Romero-Cueva, Y. J., Cholán-Valdez, O. R., & Rondon-Jara, E. (2022). Componentes de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras de un hospital de Cajamarca, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4794>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bisquerra, R. (2020). *Metodología de la investigación educativa* (5.^a ed.). La Muralla. https://books.google.com.pe/books?id=VSb4_cVukkcC&printsec=frontcover&utm_source=chatgpt.com#v=onepage&q&f=false
- Blanco, L., & Moreno, B. (2020). Riesgos psicosociales en tiempos de crisis: Un enfoque integral. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(2), 87–98. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S157659622030005X>
- Boluarte, A. y Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *LIBERABIT*, 21(2), 235-243. https://www.researchgate.net/publication/289490052_Version_breve_de_la_Escala_de_Satisfaccion_Laboral_evaluacion_estructural_y_distribucional_de_sus_puntajes
- Cai, Z., Guan, Y., Li, H., Shi, W., Guo, K., Liu, Y. y Li, Y. (2022). Conflicto trabajo-familia y satisfacción laboral en la era pospandémica: El rol del apoyo y la resiliencia en el entorno laboral. *Journal of Vocational Behavior*, 136, 103741. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103741>
- Cajo, M. E. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. *Epistemia Revista Científica*, 4(1), 27–38. <https://doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>
- Cajo, M. E. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. *Epistemia Revista Científica*, 4(1), 27–38. <https://doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>
- Casas, E., & Méndez, I. (2020). Riesgos psicosociales y bienestar laboral en profesionales de servicios sociales. *Acción Psicológica*, 17(1), 49–64. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7887451.pdf>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

<https://www.amazon.com/Research-Design-Qualitative-Quantitative-Approaches/dp/1506386709>

- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/S15327965PLI1104_01
- García-Herrero, S., Mariscal, MA, Gutiérrez, JM y Toca-Otero, A. (2022). Riesgos psicosociales y estrés laboral: Un estudio longitudinal en empresas españolas. *Safety Science*, 149, 105689. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105689>
- Hernández-Rodríguez, M., Maeso-González, E., Gutiérrez-Bedmar, M., & García-Rodríguez, A. (2022). Riesgo psicosocial y satisfacción laboral en conductores profesionales. *Revista internacional de seguridad y ergonomía ocupacional*, 28(4), 234–242. <https://doi.org/10.1080/10803548.2021.1875994>
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356–374. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28125260/>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2020). *Foundations of behavioral research* (5th ed.). Wadsworth Cengage Learning. https://archive.org/details/foundationsofbeh0000kerl_x7k9
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2020). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (4.^a ed.). McGraw-Hill. https://books.google.com.pe/books/about/Investigaci%C3%B3n_del_comportamiento.html?hl=es&id=6Y3gOwAACAAJ&redir_esc=y
- Kim, B. y Park, Y. (2021). El papel de la elaboración de puestos de trabajo y el empoderamiento psicológico en la relación entre la inseguridad laboral y la satisfacción laboral. *Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública*, 18(19), 10279. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910279>
- Leite, H., Hodgkinson, IR, y Gruber, T. (2021). Nuevo desarrollo: «Sanación en el trabajo»: una nueva narrativa gerencial para la organización pospandémica. *Public Money & Management*, 41 (1), 74–77. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1825230>
- Leka, S., Jain, A., & World Health Organization. (2020). *Organizational interventions for workplace mental health*. World Health Organization.
- Mera, J., & Roldán, A. (2022). Satisfacción laboral y riesgos psicosociales en el ámbito sanitario. *Revista Latinoamericana de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 8(2), 101–115. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9124253.pdf>
- Mera, J., & Roldán, A. (2022). Satisfacción laboral y riesgos psicosociales en el ámbito sanitario. *Revista Latinoamericana de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 8(2), 101–115. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9124253.pdf>

- Mera, J., & Roldán, A. (2022). Satisfacción laboral y riesgos psicosociales en el ámbito sanitario. *Revista Latinoamericana de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 8(2), 101–115. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1306>
- Moncada, S., Llorens, C., & Navarro, A. &. (2005). “ISTAS21: Versión en lenguas castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ)”. *Prevención de Riesgos Laborales*, 1(8), 18-29. <https://istas.net/descargas/8n1orig1.pdf>
- Montano, D., Hoven, H. y Siegrist, J. (2021). Efectos de las intervenciones organizacionales en el trabajo sobre la salud de los empleados: Una revisión sistemática. *BMC Public Health*, 21, 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-10213-8>
- Morales Vallejo, P. (2021). *Psicometría aplicada con SPSS y R*. Ediciones Pirámide. https://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Moreno-Jiménez, B., & Blanco-Donoso, L. M. (2020). Riesgos psicosociales en el trabajo: un enfoque actualizado. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(1), 1–12.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Entornos de trabajo seguros y saludables: Una visión integral de la salud mental en el trabajo. <https://www.ilo.org>
- Pérez Vega, M. A., & Quiroz Morales, C. Z. (2023). Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de salud ocupacional y atención médica en Chiclayo: Un análisis comparativo. *Revista de Investigación en Salud*, 15(1), 45–58. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11352>
- Portal, L. V. (2023). Riesgos psicosociales y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana, 2022. *Revista de Psicología Laboral*, 12(2), 75–89. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_973e2b21d5d06027840e88edf4c4507a
- Sio, S., Cedrone, F., Sanita, D., Buomprisco, G., Perri, R., Greco, E. y Mucci, N. (2021). Estrés y ansiedad laboral en profesionales sanitarios durante la pandemia de COVID-19: Un estudio transversal. *Environmental Research*, 195. <https://doi.org/10.1016/j.envres.2021.110793>
- Sonnentag, S. (2018). The psychological costs of working hard: Effort–recovery processes in the work–stress relationship. In R. J. Burke & K. M. Page (Eds.), *Research Handbook on Work and Well-Being* (pp. 142–159). Edward Elgar Publishing. <https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781783475452/9781783475452.00018.xml>
- Toscano, F. y Zappalà, S. (2021). Aislamiento social y estrés como predictores de la percepción de productividad y la satisfacción con el trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19: El papel de la preocupación por el virus en una doble

mediación moderada. *Sustainability*, 13(16), 9804.
<https://doi.org/10.3390/su13169804>

Trinidad-López, J. M., & Escobar-Galindo, C. M. (2022). Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en personal administrativo de una universidad privada. *Revista Herediana de Rehabilitación*, 5(2), 30–37. <https://doi.org/10.20453/rhr.v5i2.4361>

Ugarte Ubiergo, A. (2014). Riesgos psicosociales en el trabajo: Una mirada desde la prevención de riesgos laborales. *Revista Chilena de Salud Pública*, 18(1), 23–29. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000100003

Vîrgă, D., Iliescu, D., Arteleanu, A. y Sava, FA (2021). El capital psicológico protege a los trabajadores sociales del agotamiento y el estrés traumático secundario. *Psychological Reports*, 124(4), 1760–1782. <https://doi.org/10.1177/0033294120938475>