

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



El Job Crafting en una empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Billy John Bravo Ramirez

ASESOR

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui

<https://orcid.org/0000-0003-4433-0215>

Chiclayo, 2023

**El Job Crafting en una empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo
2021**

PRESENTADA POR
Billy John Bravo Ramirez

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Bances Anteparra Julio Mario
PRESIDENTE

Montero Flores Carlos Eduardo
SECRETARIO

Portaro Inchaustegui Martha Fiorella
VOCAL

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado primeramente a Dios y también a mi madre, ya que gracias a ella pude avanzar mi tesis a pesar de las dificultades que me ponía la vida. Agradezco a mi amiga Maricielo Zagaceta Ochoa por siempre orientarme en la parte académica y brindarme apoyo moral en todo momento.

Agradecimientos

Agradezco al Gerente General Luis Fernando Salazar Ruiz debido a que me abrió las puertas de su empresa para poder desarrollar la investigación respectiva. Además, agradezco a la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo por brindarme el apoyo que un estudiante necesita para culminar de manera satisfactoria la tesis.

El Job Crafting en una empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|---------------|
| 1 | dspace.palermo.edu Fuente de Internet | 5% |
| 2 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 3 | www.scielo.org.ar Fuente de Internet | 1% |
| 4 | pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet | 1% |
| 5 | journals.copmadrid.org Fuente de Internet | 1% |
| 6 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 7 | Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante | <1% |
| 8 | recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet | <1% |

Índice

| | |
|------------------------------|----|
| Resumen | 6 |
| Abstract | 7 |
| Introducción | 8 |
| Revisión de literatura..... | 10 |
| Materiales y métodos..... | 12 |
| Resultados y discusión | 16 |
| Conclusiones | 22 |
| Recomendaciones..... | 23 |
| Referencias | 24 |
| Anexos..... | 27 |
| Introducción | 27 |

Resumen

Los líderes empresariales siempre buscan mejorar su negocio y muestran cada vez más el interés de gestionar sus recursos humanos, por lo que la elaboración de trabajos o también conocido como “Job Crafting” es un proceso de acciones proactivas para cambiar el trabajo, tratando de adecuarlo a los valores e intereses de la persona. Además, esta herramienta de recurso personal es muy investigado por diversos expertos que apoyan la implementación del Job Crafting para mejorar el bienestar de los empleados dentro de la compañía. La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel del Job Crafting en una empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021. Siendo esta una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, siendo el cuestionario de 21 preguntas en total, aplicado a una muestra aleatorio simple de 278 colaboradores. Los hallazgos muestran que la mayoría de los colaboradores se encuentran a gustos en sus puestos de trabajo pero no termina de ajustarse a sus necesidades, no obstante en la actualidad existe la ausencia del desenvolvimiento y adaptación dentro de la empresa por lo que se ven limitados a ser más proactivos y esto al ser un contexto nuevo hace que las empresas de servicios, específicamente el de seguridad, no puedan rediseñar sus puestos de trabajo de manera óptima.

Palabras Clave: Psicología Organizacional, Diseño del puesto de trabajo, Sector servicios
Código JEL: M19, M54, L89

Abstract

Business leaders always seek to improve their business and are increasingly interested in managing their human resources, so job crafting or also known as "Job Crafting" is a process of proactive actions to change the job, trying to adapt it to the values and interests of the person. In addition, this personal resource tool is highly researched by various experts who support the implementation of Job Crafting to improve the well-being of employees within the company. The objective of this research is to determine the level of Job Crafting in a property security company, Chiclayo 2021. Being this an investigation of quantitative approach, descriptive level and for data collection, the survey technique was used, being the questionnaire of 21 questions in total, applied to a simple random sample of 278 employees of the company Private Security and Electronics of Peru S.R.L. (SEPRE Peru). The findings show that the majority of collaborators are comfortable in their jobs but do not finish adjusting to their needs, however at present there is a lack of development and adaptation within the company, so they are limited to being more proactive and this being a new context means that service companies, specifically security, cannot redesign their jobs optimally.

Keywords: Organizational Psychology, Job Crafting, Service Sector

Code JEL: M19, M54, L89

Introducción

Ante los desafíos de cambios e innovación constante, las organizaciones esperan que los colaboradores sean proactivos y vayan más allá de las disposiciones de los estatutos laborales y así mejorar las relaciones con los demás en el lugar de trabajo. Por lo que se refiere, a un fenómeno innovador que a lo largo de los años se ha ido afirmando y consolidando, convirtiéndose en todos los aspectos en una práctica laboral y organizativa reconocida y apreciada. Por ello se resalta la importancia del Job Crafting por lo que se define como un proceso mediante el cual los empleados ajustan su entorno de trabajo para satisfacer su necesidad de congruencia con su entorno y mejorar el significado de sus actividades relacionadas con el trabajo (Vermooten et. Al, 2019). Además, los empleados aprovechan las oportunidades para dar forma a sus propios trabajos alineándolos con sus habilidades, valores, motivos y pasiones. En la elaboración del trabajo, los colaboradores individuales y los grupos de empleados personalizan sus trabajos cambiando las percepciones, tareas e interacciones relacionadas con sus actividades de manera que conduzcan a la participación y satisfacción en el trabajo (J. Menachery, 2018).

En el contexto internacional, el estudio del Job Crafting toma un papel mediador en términos de vitalidad y aprendizaje; además las organizaciones donde el nivel de oportunidad para rediseñar el trabajo es alta, los empleados encuentran más autonomía y control sobre las demandas laborales asociadas con altos niveles de carga de trabajo para adaptarse a sus necesidades, competencias y objetivos (Mansour y Tremblay, 2020). En países europeos como Bélgica, Dinamarca, Países bajos, Reino Unido, Alemania y España, encontraron los beneficios de estudiar el Job Crafting para mejorar la proactividad del diseño de trabajo creando significado y motivación en el ámbito laboral (Demerouti et al., 2019). En Latinoamérica, especialmente en Argentina, se ha realizado el estudio del Job Crafting en trabajadores de PYMES, lo cual indica que es una herramienta que asocia positivamente con la autonomía, el sentido de control y la proactividad de los empleados frente a su trabajo (Salessi, 2019).

A nivel nacional, se ha estudiado el rol que desempeña el Job Crafting en los colaboradores en una empresa de servicios encontrando una relación entre el estilo de liderazgo y el engagement, además los resultados indicaron que la elaboración de trabajos tiende a medir de manera positiva con el liderazgo transformacional y transaccional, además este hallazgo permite concebir al Job Crafting como una herramienta indispensable para potenciar el involucramiento de los trabajadores a las actividades de la entidad empresarial (Rodríguez et. al, 2018). A nivel local, no hay investigaciones relacionadas al Job crafting en el sector servicios específicamente el de seguridad dentro de la ciudad de Chiclayo, ya que no existe claridad sobre el rediseño del trabajo y cómo se evalúan a las empresas con este enfoque, donde el colaborador se sienta bien en un área de trabajo, con el fin de desarrollar su potencial y generar productividad en la empresa.

La empresa de Seguridad Privada y Electrónica del Perú SRL. (SEPRE Perú) presta servicios orientados a la custodia de los bienes de las organizaciones: seguridad y vigilancia. Sin embargo, a través de la información adquirida por parte del jefe de contabilidad, se identificó que la empresa ha bajado su productividad debido a las altas tensiones en el trabajo en el contexto del Covid 19 generando la caída de sus ingresos en un 50%; por tanto, se deben plantearse nuevos conceptos para la dirección de su organización, a través de potenciar las habilidades de sus colaboradores por medio de la elaboración del trabajo (Job Crafting) acorde con las tendencias actuales, creando una ventaja competitiva frente a otras, generando de esta manera un liderazgo en su sector.

Esta tiene como finalidad determinar el nivel del Job crafting en una empresa de seguridad patrimonial con el objetivo de evaluar su utilidad y analizar tanto sus ventajas como sus limitaciones. Ante esta situación problemática, se plantea la siguiente interrogante ¿Cuál es el nivel del Job Crafting que tiene los colaboradores en la empresa patrimonial, Chiclayo 2021?

El desarrollo de la investigación favorece la comprensión sobre los aspectos de mejora en la productividad de los colaboradores; por lo tanto, se orientará a generar mejoras en los procesos de la empresa de seguridad patrimonial y permitirá una mayor coordinación, organización y mejora continua hacia la entidad, generando beneficios y satisfacción a los colaboradores. Además, las necesidades de desarrollo del sector servicios es constante, donde las organizaciones enfatizan cada vez más en el rediseño de su puesto de trabajo, sin muchas veces considerar ni aplicar herramientas a través del Job crafting, lo que resulta beneficioso a la entidad empresarial (Bakker et al., 2018).

La importancia del estudio es reducir la brecha de conocimiento que actualmente existe sobre la escasez de investigaciones que consideren y resalten el valor del alcance de una efectiva evaluación del Job Crafting. De igual manera, el estudio en curso representa un aporte teórico relevante, apoyado en las teorías de Bakker y Demerouti (2012). Así como la información obtenida de fuentes primarias que permitirá datos actualizados y fieles de sus autores, logrando desde su visión conocer y evaluar a la empresa y sus colaboradores en función de sus necesidades.

Esta investigación servirá como base para que la evaluación del Job Crafting adquiera un argumento más sólido en su implementación dentro de una empresa, no solo en el sector servicios, sino también para cualquier organización en general. Se pretende de esta manera aportar al desarrollo de las ciencias administrativas, al cubrir un campo poco estudiado de carácter científico.

El objetivo general de la investigación es determinar el nivel del Job Crafting en una empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021. Por otro lado, los objetivos específicos abarcarán en identificar el nivel de incremento de los recursos laborales estructurales, el nivel de disminución de las demandas laborales que obstaculizan, el nivel de aumento de los recursos laborales sociales y el nivel de aumento de las demandas laborales desafiantes en la empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021.

Revisión de literatura

Mansour y Tremblay (2020) tras su estudio con el Job Crafting, desarrollada en Canadá, sugieren que cuantas más organizaciones brinden la oportunidad de crear el trabajo de uno, más colaboradores encontrarán más autonomía y control sobre las demandas laborales asociadas con los altos niveles de carga de trabajo, además los resultados indicaron que mientras más empleados busquen demandas laborales cada vez más desafiantes, más prósperas están en su trabajo. De acuerdo con Bakker et al. (2018), el Job crafting se puede utilizar en América Latina y España, pero que la estrategia de reducir las demandas laborales se debe investigar más a fondo para revelar su impacto en el bienestar y el desempeño laboral de los empleados.

Por ello, las empresas requieren replantearse acciones en función a la elaboración de trabajos para lograr los objetivos trazados por la organización evitando con ello desviaciones que puedan repercutir en la estrategia empresarial, conllevando tomar medidas para comprender qué aspectos influyen en el desempeño del individuo y cómo se contribuye a la organización de manera recíproca. Este nuevo enfoque seguirá avanzando a medida que logre una buena línea dentro del talento humano, además se sugiere que a los gerentes, compañeros de trabajo y organizaciones necesitan una mejor comprensión de cómo administrar la elaboración de trabajos para capitalizar sus beneficios y reducir costos (Bruning y Campion, 2019). Por consiguiente, Devotto et al. (2019) expresan que las organizaciones deben implementar el Job crafting puesto que en los resultados de sus investigaciones tuvo un impacto directo con la salud mental positiva de los trabajadores, generando un buen rendimiento laboral.

Bashawir et. al (2019) resaltaron la importancia de evaluar el Job Crafting puesto que desempeña un papel muy positivo en la mejora del compromiso laboral de los empleados que trabajan en las PYME de Malasia. Este estudio también reconoció un mayor nivel de autonomía y autoeficacia de la elaboración del trabajo de una manera positiva, de modo que produzca niveles más altos de compromiso laboral. Sobre la base de estas aseveraciones, Alka Rai (2018) desarrolló un estudio lo cual manifiesta que la elaboración de trabajos no es una solución para todos los problemas organizacionales, pero es importante que las organizaciones reconozcan su presencia, ya que tiene efectos ventajosos sobre la fuerza laboral y los resultados organizacionales. La implementación de una intervención del Job Crafting puede ser una forma óptima de fomentar la elaboración de trabajos en la organización.

El Job Crafting para Ibáñez et al. (2021) resulta ser un papel mediador en la organización puesto que al modificar las tareas, seleccionar las relaciones sociales o poniendo en práctica sus habilidades, conducen a niveles más altos de compromiso, por lo que al implementar el rediseño de trabajo, los colaboradores puedan percibir su trabajo como significativo. Si bien es cierto los líderes organizacionales pueden usar diferentes estrategias para mejorar la motivación y el bienestar de sus empleados, el Job Crafting consigue ser una herramienta primordial y algo novedoso para implementarlo. No obstante puede actuar como espada de doble filo, ya que en los hallazgos de Harju, Kaltiainen y Hakanen (2021) indican que el rediseño del trabajo tiene un impacto positivo en el bienestar de los colaboradores, pero también puede tener efectos negativos en la salud de los colaboradores. Por lo que aconsejan en informar a los profesionales de recursos humanos y al mismo gerente ser cuidadosos en implementar dicha herramienta.

En el aspecto nacional se ha estudiado el efecto del Job Crafting en el sector servicios sobre la intención de rotar para comprobar el papel mediador que tiende el burnout y el engagement sobre las relaciones entre las demandas y recursos laborales respectivamente, resaltando la importancia de poder dar la posibilidad al colaborador rediseñar su trabajo con el objeto de aumentar la productividad y promover prácticas individuales del Job Crafting en los colaboradores (Lazarte Aranguren, 2016). Por otro lado, Rodríguez, Romero y Ramos (2018) indicaron que la elaboración de trabajos tiende a medir de manera positiva con el liderazgo transformacional y transaccional, además este hallazgo permite concebir al Job Crafting como una herramienta indispensable para potenciar el involucramiento de los trabajadores a las actividades de la entidad empresarial.

En este sentido, la conceptualización del Job crafting es introducido por Hackman y Oldham (1980) definido como un conjunto de oportunidades y limitaciones estructuradas en tareas y responsabilidades que afectan a la forma en que un trabajador realiza y experimenta su trabajo. Otros autores definen el Job Crafting como los cambios físicos y cognitivos iniciados por los individuos para alterar la tarea y/o las relaciones involucradas en su trabajo (Wrzesniewski y Dutton, 2001). La expresión Job crafting, del inglés *job* (trabajo) y *to craft* (elaborar), fue introducida en el área académico para dar un alcance de los cambios que los empleados realizan en su trabajo para alinearlos a sus preferencias, competencias y motivaciones (Demerouti y Bakker, 2014). Si bien es cierto, la traducción más aproximada al idioma español sería “elaboración del trabajo”, esta expresión no ha logrado situarse en la literatura española por lo que se conserva el término en el idioma inglés.

El rediseño del trabajo ha sido analizado desde dos perspectivas, por un lado, el de *arriba hacia abajo* y por el otro el rediseño de *abajo hacia arriba*. El primer enfoque de *arriba hacia abajo* (o también top-down en inglés) es la administración organizacional la que define qué modificaciones son necesarias en la estructura o contenido del puesto de trabajo. En el segundo enfoque de *abajo hacia arriba* (o también bottom-up) se refiere al propio trabajador quien modifica ciertos aspectos de su puesto y el ambiente social de trabajo, buscando optimizar su rendimiento y lograr mayores niveles de bienestar (Demerouti y Bakker, 2014). Entonces, el Job Crafting se inscribe en esta segunda perspectiva desde el momento en que representa aquellos cambios que acontecen a nivel individual y son iniciados por el mismo trabajador (Demerouti E. , 2014).

Es importante recalcar que la elaboración de trabajos no se trata de rediseñar el trabajo como un todo, sino de cambiar ciertos aspectos del trabajo dentro de los límites de las tareas específicas del trabajo conllevando al empleado sentirse más responsable de su desempeño y estar motivado para invertir más esfuerzo en la tarea laboral (Berg, JM, Wrzesniewski, A. y Dutton, 2010). Adicionalmente, se debe comprender que el trabajo ideal y perfecto no existe, pero se puede moldear al gusto del trabajador para el desarrollo pleno que conlleve a motivarlo en mejorar los objetivos, expresar sus fortalezas, explorar sus pasiones con el fin de obtener un eficiente resultado en las actividades laborales. Las organizaciones que evalúan regularmente la adecuación persona-trabajo de sus empleados pueden experimentar importantes beneficios en cuanto a su productividad (Kira, M., Van Eijnatten, FM y Balkin, 2010).

Tims, Bakker y Derks (2012) han propuesto el modelo de demandas y recursos laborales lo que radica una serie de cambios realizadas sobre las demandas y/o recursos laborales. Cuando hablamos de demandas, son aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del trabajo que suponen la inversión de esfuerzos sostenidos por parte del colaborador. Por otro lado, los recursos hacen referencia a todos aquellos aspectos laborales que ayudan a lidiar con las demandas y amortiguar un probable daño en el desarrollo del trabajador, potenciando y promoviendo su bienestar (Demerouti, 2014; Demerouti y Bakker, 2014; Petrou, Demerouti, Peeters, Schaufeli y Hetland, 2012). Desde el modelo de las demandas y/o recursos laborales el trabajador puede “reelaborar” su trabajo de 4 maneras: aumentando los recursos estructurales, aumentando los recursos laborales, aumentando las demandas laborales desafiantes y la disminución de las demandas obstaculizantes.

Con la base a la teoría de Tims, Bakker y Derks (2012) el aumento de recursos estructurales se refiere a todas aquellas acciones del empleado que tienen por objetivo desarrollar sus capacidades a través del aprendizaje y de la autonomía en los procesos de trabajo. Con respecto al aumento de los recursos laborales, se alude a la búsqueda y el establecimiento de relaciones interpersonales positivas, basadas en confianza, el apoyo y la cooperación. En cuanto al aumento de las demandas laborales desafiantes, se refiere a la asunción de nuevas tareas y a la iniciativa de participar en proyectos laborales retadores e interesantes. Por último, la disminución de las demandas obstaculizantes son aquellas acciones orientadas a reducir o neutralizar aquellos aspectos del trabajo que suponen para el empleado un alto nivel de exigencias o costes psicológicos o físicos. En otras palabras, estas cuatro dimensiones propuestas por los autores reflejan un modelo completo aplicado a nivel individual basado en la teoría de demandas y/o recursos laborales.

Materiales y métodos

La presente investigación es de tipo aplicada con el fin de dar soluciones que impacten a la sociedad, por lo que se buscó evaluar el Job Crafting (Neill y Cortez, 2018). Así mismo, la investigación tiene un nivel descriptivo, dado que en ella el investigador indagó, registró y definió las situaciones, costumbres y actitudes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. (Muñoz, 2016)

Por otra parte, la investigación se considera un estudio de enfoque cuantitativo, dado que recabó y analizó datos para contestar las interrogaciones necesarias para el estudio, a partir de las experiencias de los colaboradores y directivos que conforman el escenario social de la investigación; de igual manera, se poya en el cálculo estadístico y las valoraciones para definir con precisión esquemas comportamentales en una población, ya que predomina la cantidad y su manejo estadístico matemático y los informantes tienen un valor igual. Asimismo, el estudio tiene un diseño no experimental transversal porque no existe manipulación de variables, el investigador solo observa los hechos en el contexto estudio siendo en este caso la evaluación del nivel de Job Crafting en los trabajadores en la empresa patrimonial. El lugar de estudio está ubicada en la ciudad de Chiclayo-Perú, tomando en cuenta como población al número de trabajadores de dicha organización constituido por un total de 1.000 colaboradores. Siendo una población grande se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio simple de población finita al tener conocimiento del número de la población. En tal sentido, tomando en cuenta que el nivel de confianza es de 95%, con un error de estimación del 5% para una población de 1.000 colaboradores de la empresa SEPRE, una vez aplicada la fórmula, se obtiene como resultado una muestra de 278 personas a las cuales se les realizó las encuestas.

El tipo de muestreo que se utilizó para la elaboración de la investigación fue el muestreo probabilístico aleatorio simple, donde en el muestreo probabilístico se seleccionan los elementos con base en probabilidades conocidas. Y una muestra aleatoria simple se puede apreciar que todos los elementos dentro del marco tienen las mismas posibilidades de selección (Otzen y Manterola, 2017). Por otra parte, el investigador estableció criterios de selección para escoger la muestra, en este caso la proximidad y que sean personas que laboran en la empresa; siendo operarios que brindan atención al cliente. Esta información influirá en el desarrollo empresarial con el fin de obtener elementos para esta investigación.

De igual manera, se hará necesario la recolección de la información y se empleó como técnica la encuesta las cuales fueron aplicadas a la muestra seleccionada, ya que implica un procedimiento que permite recabar y comprender los juicios de valor, conductas y actuaciones de los individuos sobre un tópico determinado. El estudio consta de un instrumento: un cuestionario estructurado en base al modelo de Tims, Baker y Derks (2012), orientado en la teoría de demandas y recursos laborales. Cabe resaltar, el cuestionario fue validado por expertos en la materia. En lo concierne a la encuesta, estuvo compuesto por 21 ítems bajo la escala de likert distribuidas del 1 al 5: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Para la recopilación de datos se realizó a través de correos electrónicos enviando el instrumento a la muestra por Google Forms tomando en cuenta la situación actual ante la pandemia y actividades virtuales ante esta contingencia, por lo que es el método más económico que permite a los encuestados pensar las respuestas y buscar información si fuera necesario, garantiza el anonimato (Paniagua y Condori, 2018). La recopilación de información de las encuestas fue trasladada al software "SPSS" Versión 25, ya que es una herramienta fácil de utilizar, además de tener una gran capacidad para operar. Adicionalmente, se utilizó el programa Excel 2019 porque las hojas de cálculo permitieron gestionar información numérica para simplificarlas, comprendiendo con claridad los resultados obtenidos. Además, se realizó la encuesta piloto, incluyendo el cuestionario de uso oficial, cuya escala de análisis es el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de $\alpha = 0.8992$, indicando una alta confiabilidad.

Operacionalización de variables

| Variable de estudio | Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos / Escala |
|---------------------|--|--|--|---|
| Job Crafting | El job crafting son los cambios que los empleados hacen en sus demandas y recursos laborales con el objetivo de alinear su labor con las propias preferencias, motivos e intereses (Tims, Bakker y Derks, 2012). | Recursos laborales estructurales | Desarrollo de capacidades Desarrollo profesional Innovación en el trabajo Maximizar capacidades Decisión propia en las actividades | Cuestionario Estructurado / Likert |
| | | Demandas laborales que obstaculizan | Intensidad mental del trabajo Intensidad emocional del trabajo Minimizar el contacto con personas con problemas Organización Dificultad de las decisiones Concentración en el trabajo | |
| | | Recursos laborales sociales | Satisfacción de asesoramiento Satisfacción con mi trabajo Inspiración Desempeño laboral Consejo a los demás | |
| | | Demanda laboral desafiante | Participación en los proyectos Participación a los nuevos cambios Oportunidad laboral Tareas adicionales de trabajo Tareas complicadas de trabajo | |

Nota: Modelo de Job Crafting (Tims, Bakker y Derks, 2012)

Matriz de consistencia

| EL JOB CRAFTING EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PATRIMONIAL, CHICLAYO 2021 | | | | |
|---|---|---|---|--|
| Problema Principal | Objetivo Principal | Variable | | |
| | Determinar el nivel del Job Crafting en una empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021 | Independiente: Job crafting | | |
| | Objetivos específicos | Variables | Dimensiones | Definición |
| | Identificar el nivel de incremento en los recursos laborales estructurales en la empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021 | | Recursos laborales estructurales | Se refiere a todas aquellas acciones del empleado que tienen por objetivo desarrollar sus capacidades a través del aprendizaje y de la autonomía en los procesos de trabajo. |
| | Identificar el nivel de disminución las demandas laborales que obstaculizan en la empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021 | | Demandas laborales que obstaculizan | Son aquellas acciones orientadas a reducir o neutralizar aquellos aspectos del trabajo que suponen para el empleado un alto nivel de exigencias o costes psicológicos o físicos. |
| ¿Cuál es el nivel del Job Crafting que tiene los colaboradores en la empresa patrimonial, Chiclayo 2021? | Identificar el nivel de aumento de los recursos laborales sociales en la empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021 | Job Crafting | Recursos laborales sociales | Se alude a la búsqueda y el establecimiento de relaciones interpersonales positivas, basadas en confianza, el apoyo y la cooperación |
| | Identificar el nivel de aumento de las demandas laborales desafiantes en la empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021 | | Demanda laboral desafiante | Se refiere a la asunción de nuevas tareas y a la iniciativa de participar en proyectos laborales retadores e interesantes |
| | | | | Desarrollo de capacidades Desarrollo profesional Innovación en el trabajo Maximizar capacidades Decisión propia en las actividades Intensidad mental del trabajo Intensidad emocional del trabajo Minimizar el contacto con personas con problemas Organización Dificultad de decisiones Concentración en el trabajo Satisfacción de asesoramiento Satisfacción con mi trabajo Inspiración en el trabajo Desempeño laboral Consejo a los demás Participación en los proyectos Participación a los nuevos cambios Oportunidad laboral Tareas adicionales de trabajo Tareas complicadas de trabajo |
| Población, muestra y muestreo | Instrumento de recolección de datos | Procedimientos | Técnicas estadísticas | Procesamiento |
| Población: 1.000 colaboradores Muestra: 278 operarios Técnica de muestreo: Probabilístico aleatorio simple | Técnicas: Encuesta Instrumento: cuestionario estructurado Escala: Likert | - Contactar con los operarios de la empresa SEPRE de la ciudad de Chiclayo. - Consentimiento informado. - Aplicación encuesta (Google Forms). | - Presentación de datos. - Representación gráfica y escrita. - Interpretación de datos. | Datos cuantitativos Programa estadístico SPSS 25 Estadística descriptiva |

Resultados y discusión

Se aplicó el instrumento a un total de 278 colaboradores, tomando una proporción de cada área de la organización como se puede apreciar en la tabla 1.

Tabla 1

Distribución de la muestra por cargos

| Distribución de la muestra por cargos | |
|--|-----------------|
| Cargo | Cantidad |
| Gerencia | 1 |
| Jefes de área | 1 |
| Operarios | 276 |
| Total | 278 |

De acuerdo con la tabla 1, se obtuvo por medio de una distribución las cantidades de personas por cargos, teniendo 1 persona en gerencia en ser encuestada, 1 persona en jefe de área y 276 operarios que se involucrarían en la investigación, siendo un total de 278 colaboradores representando un 27.80% de la población total.

Tabla 2

Datos sociodemográficos

| | | Porcentaje |
|----------------------------|---------------|-------------------|
| Género | Hombre | 84.5% |
| | Mujer | 15.5% |
| Edad | 30-35 años | 40% |
| | 36-40 años | 27% |
| | 41-45 años | 16% |
| | 46-50 años | 12% |
| | 51-55 años | 6% |
| Años de experiencia | 4 años | 29.1% |
| | 5 años | 26.3% |
| | 6 años | 23.4% |
| | Más de 6 años | 21.2% |

De acuerdo a la tabla 2, se obtuvo como resultado que el género que más se involucran en el sector de seguridad son los hombres con una cantidad de 235 y equivalente al 84.5%, mientras que el 15.5% son mujeres con una cantidad de 43. Por otro lado, se obtuvo que la edad más relevante se encuentra entre 30-35 años al 40% respectivamente, la edad entre 36-40 años al 27% respectivamente, la edad entre 41-45 años al 16% respectivamente, entre los 46-50 años al 12% respectivamente y finalmente la edad de 51-55 años al 6% respectivamente.

Finalmente, los años de experiencia que tienen los colaboradores en el sector de seguridad, sobresale que 81 cuentan con 4 años de experiencia, 73 con 5 años de experiencia, 65 con 6 años de experiencia y 59 con más de 6 años laborando en la entidad.

Tabla 3

Escala valorativa

| DIMENSIÓN Y/O VARIABLE | NIVELES | | |
|--|---------|-------|--------|
| | BAJO | MEDIO | ALTO |
| Incremento de los recursos laborales estructurales | 8-14 | 15-20 | 21-25 |
| Disminución de las demandas laborales que obstaculizan | 8-15 | 16-22 | 23-29 |
| Aumento de los recursos laborales sociales | 5-11 | 12-18 | 19-24 |
| Aumento de las demandas laborales desafiantes | 5-11 | 12-18 | 19-25 |
| <i>Job Crafting</i> | 37-58 | 59-80 | 81-101 |

Nota: Dimensiones de variable

Objetivo 1: Identificar el nivel de incremento de los recursos laborales estructurales de la empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021

Tabla 4

Nivel de incremento de los recursos laborales estructurales

| | Porcentaje |
|--------------------|------------|
| Nivel Bajo | 33% |
| Nivel Medio | 58% |
| Nivel Alto | 9% |

Como se puede apreciar en la tabla 4 el 58% de las encuestas para la dimensión de incremento de los recursos laborales estructurales han manifestado que los colaboradores aún no desarrollan sus capacidades a través del aprendizaje y autonomía en los procesos de trabajo, esto implicaría según nuestra baremación que se encuentra en un nivel medio. Por otro lado, el resultado arroja un 33% y 9% de las encuestas con un nivel bajo y alto respectivamente.

Se evidencia que la mayoría de los colaboradores son íntegros y más centrados en sus puestos de trabajo, sin embargo, aún hay trabajadores que no ponen en práctica lo aprendido y esto se debe a que las capacitaciones que se les brinda no están implementadas de acuerdo a sus necesidades. Vermooten et. al (2019) manifiestan que los colaboradores con una personalidad proactiva están más inclinados a exhibir un comportamiento artesanal para alinear las demandas y recursos laborales con sus necesidades y habilidades. En otro aspecto, cuanto más empleados aumentan sus recursos laborales estructurales, más sienten que aprenden en el trabajo (Mansour y Tremblay, 2020). En efecto, se debe considerar el interés de cómo se realizan las capacitaciones en la empresa de seguridad y la participación de los colaboradores para fortalecer su sentimiento de control con el objeto de aumentar las probabilidades de encontrar soluciones eficientes y eficaces a cualquier problema que enfrente la empresa. Tims et. al (2012) explica que el aumento de los recursos laborales estructurales tendrá más impacto en el diseño del trabajo porque se trata de ganar más responsabilidad.

Objetivo 2: Identificar el nivel de disminución de demandas laborales que obstaculizan en la empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021

Tabla 5

Nivel de disminución de demandas laborales que obstaculizan

| | Porcentaje |
|--------------------|------------|
| Nivel Bajo | 19% |
| Nivel Medio | 63% |
| Nivel Alto | 18% |

Según las encuestas aplicadas se han obtenido que el 63% de las encuestas para la dimensión de disminución de las demandas laborales que obstaculizan han manifestado que los colaboradores aún no realizan acciones que permitan reducir o neutralizar aquellos aspectos del trabajo que suponen al empleado un alto nivel de exigencias, esto implicaría según nuestra baremación que se encuentra en un nivel medio. Por otro lado, el resultado arroja un 19% y 18% de las encuestas con un nivel bajo y alto respectivamente según la tabla 5.

Es evidente que la mayoría de los colaboradores toleran a trabajos desafiantes y las sobrellevan normalmente, aunque no todos realizan acciones que permitan simplificar aquellos aspectos del trabajo que suponen al empleado un alto nivel de exigencias. Por esta razón, Alka Rai (2018) expresa que reducir las demandas laborales se considera una estrategia de afrontamiento si los gerentes y compañeros de trabajo no lo respaldan, aunque la reducción de las demandas puede ayudar para algunas personas, también podría resultar en una retroalimentación negativa de sus colegas porque puede verse como una carga de trabajo para otros. Sin embargo, disminuir las demandas laborales que obstaculizan podría contribuir a reducir el estrés de los colaboradores y recuperar las energías perdidas por tareas que demanden de mucho tiempo y dedicación (Mansour y Tremblay, 2020). Efectivamente se debe tomar en consideración el grado de responsabilidad que tiene cada colaborador porque no todos pueden tener la misma carga de trabajo que otros, adicionalmente se debe gestionar sus tiempos y ajustar de manera flexible sus tareas para reducir el estrés en la entidad. Del mismo modo que Bakker et. al (2012) expone que los colaboradores con alto cinismo son más probables que disminuya su nivel de demandas laborales.

Objetivo 3: Identificar el nivel de aumento de los recursos laborales sociales en la empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021

Tabla 6

Nivel de aumento de los recursos laborales sociales

| | Porcentaje |
|--------------------|------------|
| Nivel Bajo | 10% |
| Nivel Medio | 73% |
| Nivel Alto | 17% |

Según las encuestas aplicadas se han obtenido que el 73% de las encuestas para la dimensión de aumento de los recursos laborales sociales han manifestado que los colaboradores aún no establecen relaciones interpersonales positivas, basadas en confianza, apoyo y cooperación, esto significaría según nuestra baremación que se encuentra en un nivel medio. Por otro lado el resultado arroja un 10% y 17% de las encuestas con un nivel bajo y alto respectivamente.

A pesar de que pocos son los colaboradores que presentan falta de confianza en el desarrollo de las tareas, aún se evidencia que la mayoría se sienten apreciados por sus esfuerzos en la participación y delegación de sus responsabilidades. Por este motivo, Devotto et al. (2019) sostiene que las iniciativas de los trabajadores para cambiar sus recursos laborales generan un alto compromiso laboral y es útil para desarrollar la seguridad de uno mismo, además de potenciar el talento individual. Las relaciones sociales son una de las principales fuentes de significado en el contexto laboral, por tanto, los aspectos como la pertenencia a un grupo, las relaciones positivas o el apoyo social pueden ayudar a los trabajadores entender su trabajo como algo significativo (Amillano et. al, 2021). En efecto, se debe considerar promover una cultura de transparencia para que los colaboradores mantengan su espíritu participativo y puedan aportar soluciones y/o enseñanzas hacia la entidad. De tal forma Bakker et. al (2012) mencionan que para mantener un espíritu participativo se debe implementar recursos de apoyo social, coaching supervisor y retroalimentación dentro del proceso de aprendizaje.

Objetivo 4: Identificar el nivel de aumento de las demandas laborales desafiantes en la empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021

Tabla 7

Nivel de aumento de las demandas laborales desafiantes

| | Porcentaje |
|--------------------|------------|
| Nivel Bajo | 12% |
| Nivel Medio | 67% |
| Nivel Alto | 21% |

Según las encuestas aplicadas se han obtenido que el 67% de las encuestas para la dimensión de aumento de las demandas laborales desafiantes se demuestra que los colaboradores aún les cuesta asumir o participar en proyectos laborales retadores e interesantes, esto conlleva según nuestra baremación que se encuentra en un nivel medio. Por otro lado, el resultado arroja un 12% y 21% de las encuestas con un nivel bajo y alto respectivamente.

Adicionalmente, se ha conseguido como resultado que la mayoría de los colaboradores muestran interés a nuevas tareas y programas laborales que la entidad otorga, no obstante, existe compañeros de trabajo que aún les cuesta intervenir en proyectos novedosos, retadores y desafiantes. Por tal razón, Bakker et al. (2018) enfatiza que cuantos más colaboradores se involucren en tareas desafiantes, más tienden a influir en su comportamiento en el compromiso y el nivel de esfuerzo de sus tareas, como consecuencia serán más apasionados con sus actividades laborales, tendrán una mejor actitud y serán más productivos.

Caso contrario no lograrán las metas de la compañía ni generarán su crecimiento en el largo plazo. Asimismo, Ibañez et. al (2021) señala que el hecho de enfrentarse con proyectos novedosos no solo pone a prueba las capacidades de la persona, sino les permitirá a los colaboradores conectar con aspectos centrales de su identidad, como la percepción de autoeficacia o competencia. Por estarazón se debe identificar el porqué del desinterés por parte del colaborador en asumir nuevas tareas y otorgarles ciertos incentivos para lograr su participación, sobre todo darles entendimiento que no tengan miedo a los nuevos cambios para que en algún momento no muy lejano puedan asumir riesgos. Al igual que Bakker et. al (2012) recalca que el aumento de las demandas laborales desafiantes promueve el compromiso laboral, la empleabilidad y el desempeño.

Objetivo general: Determinar el nivel del Job Crafting en una empresa de seguridad patrimonial, Chiclayo 2021

Tabla 8

Nivel de la variable Job Crafting

| | Porcentaje |
|--------------------|------------|
| Nivel Bajo | 20% |
| Nivel Medio | 69% |
| Nivel Alto | 11% |

Según las encuestas aplicadas se han obtenido que el 69% de las encuestas han manifestado que los colaboradores aún les cuestan rediseñar su trabajo para ajustar mejor a sus expectativas, por otro lado, aún existe la carencia de un cambio proactivo y adaptación dentro la empresa de seguridad, por ende, los colaboradores aún no llegan a su satisfacción y bienestar personal y profesional. En otro orden de cosas, el resultado arroja un 20% y 11% de las encuestas con un nivel bajo y alto respectivamente. Se recalca que los resultados en cuanto al nivel bajo y nivel alto son diferentes, es decir no hubo estandarización en todas las dimensiones. La elaboración de trabajos en la empresa de seguridad se encuentra con poco déficit en las cuatro dimensiones, lo que el desempeño y la proactividad estará en riesgo si no se propone ideas de mejora en un futuro, específicamente con los colaboradores que tienen contacto directo hacia los clientes.

A nivel general, en su gran mayoría los colaboradores se encuentran a gustos en sus puestos de trabajo pero no termina de ajustarse a sus necesidades, no obstante en la actualidad existe la ausencia del desenvolvimiento y adaptación dentro de la empresa por lo que se ven limitados a ser más proactivos y esto al ser un contexto nuevo hace que las empresas de servicios, específicamente el de seguridad, no puedan reelaborar sus puestos de trabajo de manera óptima. Así tenemos que Mansour y Tremblay (2020) manifiestan que cuantas más organizaciones brindan la oportunidad de rediseñar el trabajo de uno, los colaboradores son más autosuficientes e intentan aumentar los recursos laborales desafiantes, los recursos laborales sociales y el trabajo desafiante. Además apreciaron que el Job Crafting puede ser de utilidad para la productividad dentro de la organización, caso contrario sería una herramienta que dificultará en la optimización de sus trabajos y no lograrían satisfacer sus necesidades, desarrollar sus habilidades y conocimientos. Si bien a menudo se considera que la elaboración de trabajos tiene un impacto positivo en el bienestar de los empleados, es importante tener en cuenta que estos comportamientos también pueden tener un precio, si el empleado abusa de esa libertad laboral para lograr sus metas (Harju et.al, 2021).

Si bien es cierto, los colaboradores con menos años (4 años) tienden a rediseñar su trabajo de forma creativa. También se demostró que tanto hombres como mujeres tienden a tener las mismas oportunidades de organizar su trabajo a sus necesidades y cuantos más jóvenes sean, más tienden a ser innovadores para implementar esta metodología. Por lo tanto, se debe considerar la real importancia de la elaboración del trabajo que permitan mantener la productividad, un buen clima laboral y mantener el compromiso hacia la entidad dentro del rubro de seguridad con la finalidad de garantizar el aumento del compromiso, el sentido de control, la fidelización del talento en sus colaboradores como consecuencia obtener el crecimiento de la organización. Así como manifiesta Bakker et. al (2012) del Job Crafting como un método que servirá para instruir a los empleados con la finalidad de alinear sus aspiraciones personales y motivaciones con los objetivos de la empresa.

Algunas limitaciones del estudio encontramos que, debido al enfoque individual de la elaboración de trabajos, puede ser difícil detectar cuál es el impacto inmediato del Job Crafting en la entidad patrimonial de seguridad. Sin embargo, se cree que rediseñar los puestos de trabajo contribuirán a obtener mejores resultados para la organización la mayor parte del tiempo, ya que es más probable que un empleado feliz y saludable aporte positivamente en el crecimiento de la organización. Por otro lado, cuestionar al cómo estimular a los empleados para que cambien activamente los aspectos de su trabajo que les causen estrés puede ser difícil de responder. Podría ser aconsejable monitorear los niveles de las demandas y recursos laborales una vez al año para luego evaluarlos de manera detallada, para después saber a ciencia cierta si la empresa de seguridad cumple con ayudar a los colaboradores en alinear en sus habilidades y necesidades. Finalmente, el papel del supervisor en la compañía de seguridad puede ser algo simplista. Es decir, puede haber casos que los empleados se involucren en el rediseño del trabajo sin necesidad de un supervisor, pero no se dan en todos los casos. El papel del supervisor debe ser algo relevante para futuras investigaciones ya que ellos estimulan a los colaboradores en el dominio y éxito de sus tareas. De forma que se debe prestar atención a la investigación sobre el papel y la influencia del supervisor en la elaboración de trabajos.

Conclusiones

En cuanto al incremento de recursos laborales se obtuvo un nivel medio y esto a consecuencia de que las capacitaciones que se les brinda a los colaboradores no están implementadas de acuerdo a sus necesidades; esto es debido a que el tiempo de las capacitaciones son limitadas, hay falta de interés, existe sobrecarga de información y no realizan seguimiento como se debería, por ende no se desarrollan las capacidades en cuanto al aprendizaje y la autonomía dentro de los procesos de trabajo.

Acerca de disminuir las demandas laborales que obstaculizan en la empresa de seguridad patrimonial se encuentra en un nivel medio dado que los colaboradores aún no realizan acciones que permitan reducir o neutralizar aquellos aspectos del trabajo que suponen al empleado un alto nivel de exigencias; de tal forma que los horarios de la compañía no son muy flexibles y suelen exigir más productividad al colaborador sin saber de su bienestar mental en el día a día. De modo que, no todos los integrantes de la entidad no confían de sus capacidades, no saben gestionar sus tiempos y no lo comunican a sus superiores para no quedar en vergüenza ante el jefe de la empresa de seguridad.

Referente al aumento de los recursos laborales sociales se halló en un nivel medio y esto debido a que no todos los colaboradores establecen relaciones interpersonales positivas, basadas en confianza, apoyo y cooperación; en vista de que algunos empleados suelen tener problemas de autocontrol (ira, agresividad), también debido a la falta de cohesión del grupo, se sienten inseguros y poco valorados, por esta razón aún existe una carencia de transparencia y no se sienten preparados para desafiarse a sí mismos en salir de su zona de confort.

Con respecto al aumento de las demandas laborales desafiantes se encuentra en un nivel medio y esto a consecuencia de que les cuestan asumir nuevos proyectos laborales y retos; por causa de que los empleados no suelen estar preparados para los cambios, de modo que no encuentran la mejor manera de llevar a cabo un proyecto interesante o proceso que facilite las cosas tanto para el cliente como para la organización.

En consideración al nivel del Job Crafting en la empresa de seguridad patrimonial, los hallazgos que se encontraron fue que está en un nivel medio y visto que aún existe la carencia de un cambio proactivo y de adaptación dentro de la entidad, los colaboradores aún no llegan a su satisfacción y bienestar personal y profesional; esto sucede porque no todos cambian la percepción de sus trabajos, por ende no logran ser productivos, generando en un largo plazo un mal ambiente laboral y eso hace que la empresa disminuya su credibilidad de que alguien quiera trabajar en su compañía. Además tanto hombres como mujeres tienen las mismas oportunidades de crear un buen ambiente laboral con la herramienta del Job Crafting, por otro lado los colaboradores más jóvenes (4 años de experiencia) y que están entre la edad de 30-35 años tienden a ser más innovadores ante la resolución de problemas.

Recomendaciones

En cuanto al incremento de recursos laborales se debe trabajar con un plan de capacitación en temas relacionados a *microlearning* que permitirá mejorar el aprendizaje y la retención, temas también como coach training porque permitirá preguntar al colaborador cuáles son los *skills* (Habilidades) que quisieran aprender y de qué manera. Con estos temas, los colaboradores de la entidad se sentirán más valorados y que sus opiniones son tomadas en cuenta y así poder mejorar el nivel de recursos laborales en los trabajadores de la empresa.

Acerca de disminuir las demandas laborales que obstaculizan se debe identificar en qué actividades los colaboradores tienen fuerte carga de trabajo, de alguna manera ayudarlos en ciertas tareas que le puedan generar estrés, también se recomienda realizar *brainstorming* (lluvia de ideas), método por el cual potenciará la creatividad de los colaboradores en encontrar soluciones concretas, en este caso para disminuir las altas demandas de trabajo. Hay que resaltar que en el *brainstorming* todas las ideas son aceptables y no es recomendable criticarlas apenas se enuncian. Estas recomendaciones permitirán al empleado seguir con sus objetivos primordiales y generar más tiempo de lo debido para aportar en otras tareas esenciales.

Referente al aumento de los recursos laborales sociales se deberá fomentar una competición sana para despertar el interés de los trabajadores y puedan conocerse entre ellos, con esto se podría generar la confianza perdida y puedan sentirse más pertenecientes a la entidad. También se recomienda programar actividades recreativas fuera del horario de trabajo, esto fomentaría que el ambiente sea divertido y que inspire a los empleados a disfrutar de su trabajo puede generar enormes beneficios. Los trabajadores felices son empleados leales, y los individuos leales pueden hacer cosas increíbles.

Con respecto al aumento de las demandas laborales desafiantes se deberá incrementar la reciprocidad, es decir eliminar barreras que permitan la autosuficiencia de los colaboradores, mediante programas de aprendizaje y desarrollo para incentivar al colaborador a participar en tareas novedosas con el objetivo de aumentar la motivación y la retención del talento.

El Job Crafting pretende dar a los empleados libertad para adaptar sus puestos de trabajo a sus preferencias y así generar la retención del talento humano abogando a que la labor sea más eficiente y esté acorde a sus cualidades. Se recomienda utilizar esta herramienta para mejorar el bienestar de sus empleados, además de capacitar a los empleados con temas de *task crafting* permite que el propio colaborador decida añadir o quitar tareas de su rutina diaria, además anime a los demás en ayudar a otros en cumplir sus objetivos diarios.

Referencias

- Ahmad Bashawir, A., Narentheren, K. y Kittisak, J. (2019). Enhancing Malaysian SME Employee Work Engagement: The Mediating Role of Job Crafting in the Presence of Task Complexity, Self-Efficacy and Autonomy. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*.
https://www.ijicc.net/images/vol6iss11/61101_Bashawir_2019_TD_R.pdf
- Alka, R. (2018). Job crafting intervention: fostering individual job redesign for sustainable organisation. *Industrial and Commercial Training*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ICT-11-2017-0089/full/html>
- Bakker, A. B., Ficapal-Cusí, P., Torrent Sellens, J., Boada Grau, J. y Hontangas Beltran, P. (2018). The Spanish Version Of the Job Crafting Scale. *Psicothema*.
<https://www.psicothema.com/pdf/4462.pdf>
- Berg, JM, Wrzesniewski, A. y Dutton. (2010). Perceive and respond to the challenges in the preparation of work in different ranges: when proactivity requires adaptability. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 158-186.
<https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/64922/645ftp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De Devotto, R. P., P. P Freitas, C. y M. Wechsler, S. (2019). The role of Job Crafting on the promotion of flow and wellbeing. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*.
<https://www.redalyc.org/journal/1954/195462948004/html/>
- Demerouti, E., y Bakker, A. (2014). Job Crafting. En C.W. Peeters, J. Jonge & T. Taris (Eds.). *An Introduction to Contemporary Work Psychology*, 415-432.
https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_32_2.pdf
- Demerouti, E., Hewett, R., C. Haun, V., De Gieter, S., Rodriguez Sanchez, A., y Skakon, J. (2019). From job crafting to home crafting: A daily diary study among six European countries. *Human Relations - JOURNAL SAGE*.
<https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0018726719848809>
- Demerouti, E. (2014). Design your own job through job crafting. *European Psychologist*, 19(4), 237-247. <https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000188>

- F. Bruning, P., y Campion, M. (2019). Exploring job crafting: Diagnosing and responding to the ways employees adjust their jobs. *Business Horizons*. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2019.05.003>
- Harju Lotta K.; Kaltiainen, Janne y Hakanen, Jari J. (2021). The double-edged sword of job crafting: The effects of job crafting on changes in job demands and employee well-being. *Human Resource Management*. <https://doi.org/10.1002/hrm.22054>
- J. Menachery, T. (2018). Employees shaping their own jobs: how to enable job crafting? *Human Resource Management International Digest*. <https://doi.org/10.1108/HRMID-05-2018-0106>
- Kira, M., Van Eijnatten, FM y Balkin, D. (2010). Elaboration of sustainable work: Development of personal resources. *Organizational Change Management Magazine*, 23(5), 616-632. <https://doi.org/10.1108/09534811011071315>
- Lazarte Aranguren, Luis Antonio (2016). El efecto del job crafting y el rol mediador del burnout y el engagement sobre la relación entre las características laborales y la intención de rotar. Universidad del Pacífico. URI <http://hdl.handle.net/11354/1471>
- Letona Ibáñez, O.; Martínez-Rodríguez, S.; Ortiz-Masquez, N.; Carrasco, M.; Amillano, A. (2021). Job Crafting and Work Engagement: The Mediating Role of Work Meaning. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/10/5383>
- Mansour, S., y Tremblay, D. (2020). How can organizations foster job crafting behaviors and thriving at work? . *Journal of Management & Organization*. <https://doi.org/10.1017/jmo.2020.31>
- Neill , D., y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la investigación científica. Editorial UTMACH. Gestión de proyectos editoriales universitarios. Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-23. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Rodríguez R., Romero L., Ramos D. (2018). La relación entre el estilo de liderazgo, el engagement y el rol mediador del job crafting en los colaboradores de una empresa de servicios de laboratorio y certificaciones en el Perú. Universidad del Pacífico. URI <http://hdl.handle.net/11354/2222>
- Salessi, S. (2019). Adaptación de la escala Job Crafting: evidencias de validez en el contexto laboral argentino. *Psicodébate*. <http://www.scielo.org.ar/pdf/sideba/v20n1/v20n1a01.pdf>

- Tims, M., Bakker, A. y Derks, D. (2012). Development and validation of the Job Crafting Scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 173-186. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879111000789?via%3Dihub>
- Vermooten, N., Boonzaier, B. y Kidd, M. (2019). Job crafting, proactive personality and meaningful work: Implications for employee engagement and turnover intention. *SA Journal of Industrial Psychology*. <http://www.scielo.org.za/pdf/sajip/v45n1/17.pdf>
- Wrzesniewski, A. y Dutton, J. (2001). Crafting a Job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201. https://positiveorgs.bus.umich.edu/wp-content/uploads/Crafting-a-Job_Revisioning-Employees.pdf

Anexos

Anexo 1: Instrumentos

Introducción

Mi nombre es Billy John Bravo Ramírez, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Nos encontramos reunidos para realizar una encuesta acerca de las estrategias de gestión por competencias para el crecimiento empresarial desde la ciudad de Chiclayo.

En los próximos 10 minutos le haremos entrega de un cuestionario con 21 preguntas, las cuales deberá responder seleccionando la escala que usted considere oportuna y que se ajusta a su realidad, con esta información se pretende determinar el nivel de Job Crafting que tiene los trabajadores en la empresa patrimonial, Chiclayo 2021.

Es necesario e importante indicarle, que la información proporcionada a través del cuestionario es totalmente confidencial y servirá de base únicamente para la realización del presente estudio. Usted puede detener este proceso de encuesta en cualquier momento si lo desea o no responder a una pregunta específica, si así lo prefiere. Agradecemos de antemano su colaboración y honestidad.

ENCUESTA

A través del siguiente instrumento encontrará posiciones relacionadas con las habilidades y competencias en su cargo laboral. Cada una tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas formuladas marque con una (x) solo una alternativa la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas, donde no hay respuestas buenas ni malas. Es un instrumento a fines académicos de soporte al trabajo de investigación.

Edad: _____ / Años de experiencia: _____

Género: _____

Escala: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

| Variable: Job Crafting | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Nº | Interrogante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Recursos laborales estructurales | | | | | | |
| 1 | Trato de desarrollar mis capacidades | | | | | |
| 2 | Intento desarrollarme profesionalmente | | | | | |
| 3 | Intento aprender cosas nuevas en el trabajo | | | | | |
| 4 | Me aseguro de utilizar mis capacidades al máximo | | | | | |
| 5 | Decido por mi cuenta cómo hago las cosas | | | | | |
| Demandas laborales que obstaculizan | | | | | | |
| 6 | Me aseguro de que mi trabajo sea menos intenso mentalmente | | | | | |
| 7 | Intento asegurarme de que mi trabajo sea menos intenso emocionalmente | | | | | |
| 8 | Manejo mi trabajo para tratar de minimizar el contacto con personas cuyos problemas me afectan emocionalmente | | | | | |
| 9 | Organizo mi trabajo para minimizar el contacto con personas cuyas expectativas no son realistas | | | | | |
| 10 | Trato de asegurarme de no tener que tomar muchas decisiones difíciles en el trabajo | | | | | |
| 11 | Organizo mi trabajo de tal manera que me aseguro de no tener que concentrarme durante un periodo demasiado largo a la vez | | | | | |
| Recursos laborales sociales | | | | | | |
| 12 | Le pido a mi supervisor que me asesore | | | | | |
| 13 | Le pregunto si mi supervisor está satisfecho con mi trabajo | | | | | |
| 14 | Busco inspiración en mi supervisor | | | | | |
| 15 | Pido a otros colaboradores comentarios sobre mi desempeño laboral | | | | | |
| 16 | Pido consejo a colegas | | | | | |
| Demandas laborales desafiantes | | | | | | |
| 17 | Cuando surge un proyecto interesante, me ofrezco proactivamente como colaborador del proyecto | | | | | |
| 18 | Si hay nuevos desarrollos, soy de los primeros en conocerlos y probarlos | | | | | |
| 19 | Cuando no hay mucho que hacer en el trabajo, lo veo como oportunidad de comenzar nuevos proyectos | | | | | |
| 20 | Asumo regularmente tareas adicionales a pesar de que no recibo un salario adicional por ellas | | | | | |
| 21 | Intento hacer mi trabajo más eficiente examinando las relaciones subyacentes entre los aspectos de mi trabajo | | | | | |

Anexo 2: Carta de solicitud y aceptación

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Chiclayo, 17 de setiembre del 2021

Asunto: Solicito permiso para la futura investigación científica en la empresa SEPRES S.R.L.

Señor:

LUIS FERNANDO SALAZAR RUIZ

Gerente General de la empresa de Seguridad Privada y Electrónica Perú S.R.L. (SEPRES Perú)

De mi consideración:

Es grato a usted para expresarle el cordial saludo de mi parte BILLY JOHN BRAVO RAMÍREZ, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, con documento de identidad 74067973, teniendo la oportunidad de solicitar formalmente su colaboración para el desarrollo de la investigación científica denominada “EL JOB CRAFTING EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PATRIMONIAL, CHICLAYO 2021” para la cual se requiere información de la situación actual de la empresa, teniendo la posibilidad de acceder una entrevista con los colaboradores mediante la recopilación de correos electrónicos, aclarando que la misma será usada bajo confidencialidad y para fines netamente académicos, manteniendo la privacidad de los participantes y de la exposición de sus identidades.

Sin otro particular y agradeciendo la colaboración a la solicitud, hago propicia la oportunidad para expresarle mi agradecimiento por su atención y consideración.

Atentamente

Sr. BILLY JOHN BRAVO RAMÍREZ



BILLY JOHN
BRAVO RAMÍREZ



LUIS FERNANDO
SALAZAR RUIZ

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”



Sr. BILLY JOHN BRAVO RAMÍREZ

Estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN

En referencia a su solicitud. Con fecha del 04 de octubre del presente año; al respecto debo resaltar y agradecer el interés de realizar su investigación en beneficio a las ciencias administrativas. La empresa de Seguridad Privada y Electrónica Perú S.R.L. le otorga la oportunidad de realizar el proyecto de investigación, otorgándole la facilidad de acceso y participación de todos los usuarios que conforman la empresa incluyendo a los colaboradores y jefes de área para la respectiva colaboración de la misma teniendo un lapso de tiempo de 1 año, contados desde el 11 de octubre del 2021.

Es una política de la organización, contribuir en la buena formación profesional de jóvenes universitarios.

Aprovechar la oportunidad para expresar mis saludos y felicitaciones a la investigación que está realizando y su eficiente desempeño en todo el proceso.

G.G. LUIS FERNANDO SALAZAR RUIZ

Anexo 3: Validación del instrumento por expertos en la materia



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Dr. Elmer Bagner Salazar Salazar, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de empresas**, titulado **“EL JOB CRAFTING EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PATRIMONIAL, CHICLAYO 2021”**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 2 de noviembre del 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'E. B. Salazar', written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Elmer Bagner Salazar Salazar
Cargo Actual: Docente - Usat



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Mr. Rolando Eduardo Malca Correa, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de empresas**, titulado **“EL JOB CRAFTING EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PATRIMONIAL, CHICLAYO 2021”**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 2 de noviembre del 2021.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by a horizontal line and a small flourish.

MG. ROLANDO EDUARDO MALCA CORREA

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Mg. Rolando Eduardo Malca Correa

Cargo Actual: Docente de Posgrado y Pregrado de USAT y de la USS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Dr. Rafael Camilo Girón Córdova, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de empresas**, titulado “**EL JOB CRAFTING EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PATRIMONIAL, CHICLAYO 2021**”; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 2 de noviembre del 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rafael Camilo Girón Córdova', is written above a dashed horizontal line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: Rafael Camilo Girón Córdova

Cargo Actual: Docente del Área de Talento Humano – Dpto. CC.EE. - USAT