

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y**  
**CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**ENGAGEMENT EN EL TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LOS**  
**COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA**  
**PRIVADA DE TRANSPORTE**

Tesis presentada por la Bachiller:

**ERIKA YUDITH CHOQUECONDO MAQUE**

Para optar el título profesional de Psicóloga

**Asesor:** Dra. Ana María Corrales Aquice

**AREQUIPA – PERÚ**

**2019**

## **PRESENTACIÓN**

**SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN.**

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.**

**SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA.**

**SEÑOR PRESIDENTE DEL JURADO DICTAMINADOR.**

**SEÑORES CATEDRÁTICOS MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR.**

Tengo el honor de dirigirme a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de tesis titulado: “ENGAGEMENT EN EL TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LOS COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS DE LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TRANSPORTE”, el mismo que tras su revisión y dictamen favorable, me permitirá optar el Título Profesional de Psicóloga.

Dando cumplimiento a las normas y lineamientos del reglamento de grados académicos y títulos profesionales de nuestra institución, espero su justa apreciación, evaluando el esfuerzo realizado y que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas y sirva de aporte al conocimiento científico de la psicología y la ejecución de otras investigaciones.

Arequipa, diciembre de 2019

Bachiller:

**Choquecondo Maque, Erika Yudith**

## DEDICATORIA

*Esta tesis va dedicado a mis padres, Úrsula y Rolando, por su sacrificio, su amor incondicional y lucha constante por hacerme una profesional de éxito. A mis hermanos Deyve, Yessica y Jean Carlos, por brindarme siempre su apoyo moral, ser mi soporte emocional y por estar siempre en los momentos más importantes de mi vida y compartir mi felicidad. Gracias Dios por concederme esta familia a la cual amo inmensamente.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser la luz que ha guiado mi camino, por darme la fortaleza de iniciar y continuar el proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados y permitirme concluir este objetivo.

A mi madre Úrsula, por ser mi pilar de vida, por creer en mí e impulsarme en los momentos más difíciles de mi carrera; a mi padre Rolando, por siempre inculcarme la perseverancia con rectitud hasta cumplir mis objetivos. A ustedes les agradezco infinitamente su desmedido amor y su apoyo incondicional a lo largo de mi vida, pues siempre fomentaron en mí el deseo de superación y triunfo, siendo los principales promotores de mis sueños.

Mi gratitud a la empresa, a todas las personas y amistades como Lucia y Hernán que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes a lo largo de este proceso, fueron todos ustedes mi fortaleza para continuar adelante.

A la Dr. Ana María Corrales Aquice por su apoyo, paciencia, guía y sobre todo por haber compartido su conocimiento científico durante todo el desarrollo de la tesis.

A mi alma mater, Universidad Nacional de San Agustín y a mis formadores de la Escuela Profesional de Psicología, quienes se han esforzado en mi formación profesional, brindándome aportes invaluable que me servirán para toda la vida.

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del engagement en el trabajo en los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa. Los instrumentos utilizados fueron la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES), adaptada por Valdez y Ron (2011), cuya validación fue realizada a través de los estadísticos de Análisis Factorial KMO, Esfericidad de Bartlett, Rotación Oblicua y Normalización de Káiser y Correlación de Pearson interno. También se empleó la Escala de Comportamientos Proactivos, adaptada por Salessi y Omar (2018), que poseía una validación de tipo convergente-discriminante, y de tipo concurrente, que se hizo a través de la correlación con las variables de satisfacción laboral, implicación laboral y personalidad proactiva. Asimismo, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y no experimental, de tipo transeccional, de modalidad de campo y con un nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por un total de 166 trabajadores de la mencionada empresa, donde 141 eran del área operativa y 25 de la administrativa, quienes tenían edades comprendidas entre los 20 y 67 años. Los resultados obtenidos fueron, una correlación positiva ( $r= 0,475$  y  $p= 0,000$ ), donde se destacaron la presentada entre las dimensiones de Absorción y Comportamientos proactivos orientados a los demás ( $r= 0,356$  y  $p= 0,000$ ), Dedicación y Comportamientos proactivos orientados a la organización ( $r= 0,338$  y  $p= 0,000$ ), Vigor y Comportamientos proactivos orientados a la organización ( $r= 0,330$  y  $p= 0,000$ ). Asimismo, el engagement de estos trabajadores se ubicó en un nivel medio ( $m= 4,60$ ), donde las dimensiones que la componen obtuvieron los siguientes niveles: vigor se colocó en un nivel alto ( $m= 4,984$ ); absorción, nivel alto ( $m= 4,571$ ); y dedicación, nivel medio ( $m= 4,24$ ). Con respecto a los comportamientos proactivos, se ubicó en un nivel alto ( $m= 43,31$ ), donde cada una de sus dimensiones también se ubicaron en este nivel: comportamientos proactivos orientado a la organización ( $m= 12,64$ ); comportamientos proactivos orientado a los demás ( $m= 17,19$ ); y comportamientos proactivos orientado a uno mismo ( $m= 13,48$ ). Además, las variables de Engagement ( $p=0,000$ ) y los Comportamientos proactivos ( $p= 0,000$ ) presentaron solo diferencias con respecto a la variable categórica de Cargo que ocupa.

**Palabras Claves:** engagement en el trabajo, comportamientos proactivos, empresa de transporte.

## ABSTRACT

This research aimed to determine the influence of work engagement on the proactive behavior of employees of a private transport company in Arequipa. The instruments used were the Utrecht Engagement at Work Scale (UWES), adapted by Valdez and Ron (2011), whose validation was carried out through the statistics of KMO Factor Analysis, Bartlett's Sphericity, Kaiser's Oblique Rotation and Normalization Internal Pearson correlation. The Proactive Behavior Scale was also used, adapted by Salessi and Omar (2018), which had a convergent-discriminant type validation, and a concurrent type, which was done through the correlation with the variables of job satisfaction, job involvement and proactive personality. Likewise, this research has a quantitative approach, with a descriptive and non-experimental design, of a transectional type, of field modality and with a correlational level. The sample consisted of a total of 166 workers of the aforementioned company, where 141 were from the operational area and 25 from the administrative area, who were aged between 20 and 67 years. The results obtained were a positive correlation ( $r = 0.475$  and  $p = 0.000$ ), where the one presented between the dimensions of Absorption and proactive behaviors oriented to others ( $r = 0.356$  and  $p = 0.000$ ), Dedication and proactive behaviors oriented towards organization ( $r = 0.338$  and  $p = 0.000$ ), Vigor and proactive behaviors oriented to the organization ( $r = 0.330$  and  $p = 0.000$ ). Likewise, the engagement of these workers was at a medium level ( $m = 4.60$ ), where the dimensions that compose it obtained the following levels: vigor was placed at a high level ( $m = 4.984$ ); absorption, high level ( $m = 4.571$ ); and dedication, medium level ( $m = 4.24$ ). With regard to proactive behaviors, it was located at a high level ( $m = 43.31$ ), where each of its dimensions were also located at this level: proactive behaviors oriented towards the organization ( $m = 12.64$ ); proactive behaviors oriented towards others ( $m = 17.19$ ); and self-oriented proactive behaviors ( $m = 13.48$ ). In addition, the Engagement variables ( $p = 0.000$ ) and the proactive Behaviors ( $p = 0.000$ ) presented only differences with respect to the categorical variable of Position they occupy.

**Keywords:** work engagement, proactive behaviors, transport company.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>V</b>
<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>VIII</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS .....</b>	<b>IX</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>X</b>

### CAPÍTULO I

<b>PROBLEMA DE ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
<b>1.- Planteamiento del problema.....</b>	<b>1</b>
<b>2.- Objetivos .....</b>	<b>6</b>
General.....	6
Específicos.....	6
<b>3.- Hipótesis .....</b>	<b>7</b>
<b>4.- Variable e indicadores .....</b>	<b>7</b>
<b>5.- Justificación .....</b>	<b>8</b>
<b>6.- Antecedentes de investigación .....</b>	<b>10</b>
Internacionales.....	10
Nacionales.....	12
<b>7.- Limitaciones del estudio .....</b>	<b>14</b>
<b>8.- Definición de términos .....</b>	<b>15</b>

### CAPÍTULO II

<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
<b>1.- Engagement .....</b>	<b>16</b>
1.1.- Conceptualización de la variable engagement en el trabajo.....	16
1.2.- Surgimiento del engagement en el trabajo. ....	17
1.3.- Dimensiones del engagement en el trabajo. ....	17
1.4.- Modelos y teorías del engagement. ....	18
1.4.1.- Modelo JD-R para pronosticar el Engagement en el trabajo.....	18
1.4.2.- Modelo HERO una organización positiva, saludable y resistente.....	20
1.5.- Los beneficios del engagement en el trabajo.....	22
<b>2.- Comportamientos proactivos .....</b>	<b>23</b>
2.1.- Conceptualización de la variable comportamientos proactivos. ....	23
2.2.- Dimensiones de los comportamientos proactivos en el trabajo.....	27
2.3.- Comportamiento proactivo en el trabajo. ....	27
2.4.- Antecedentes de la proactividad.....	30
<b>3.- Psicología de la salud ocupacional .....</b>	<b>31</b>
<b>4.- Postulados de la psicología positiva .....</b>	<b>33</b>
4.1.- Psicología Organizacional Positiva. ....	35

### **CAPÍTULO III**

<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
<b>1.- Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>37</b>
<b>2.- Sujetos .....</b>	<b>38</b>
<b>3.- Instrumentos y técnicas .....</b>	<b>40</b>
A. Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES). ....	40
B. Escala de Comportamiento Proactivo. ....	45
<b>4.- Procedimiento .....</b>	<b>49</b>

### **CAPÍTULO IV**

<b>RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>76</b>



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables de estudio.....	7
Tabla 2 Cargos en el área administrativa.....	38
Tabla 3 Cargos en el área operativa.....	39
Tabla 4 Baremo de corrección de la variable engagement en el trabajo .....	42
Tabla 5 V de Aiken de la Escala Utretch de Engagement en el Trabajo.....	44
Tabla 6 Prueba piloto de la confiabilidad de la Escala Utretch de Engagement en el Trabajo.....	45
Tabla 7 Baremo de corrección en base a percentiles de la variable comportamientos proactivos .....	46
Tabla 8 V de Aiken de la Escala de Comportamientos Proactivos .....	48
Tabla 9 Prueba piloto de la confiabilidad de la Escala de Comportamientos Proactivos .....	49
Tabla 10 Correlación de Spearman entre las variables engagement en el trabajo y comportamientos proactivos.....	51
Tabla 11 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la variable Engagement.....	53
Tabla 12 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Vigor.....	54
Tabla 13 Distribución de las puntuaciones obtenida en la dimensión Absorción .....	55
Tabla 14 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Dedicación .....	56
Tabla 15 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la variable Comportamientos Proactivos .....	57
Tabla 16 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión de comportamientos proactivos orientados a la organización.....	58
Tabla 17 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Comportamiento proactivo orientado a los demás .....	59
Tabla 18 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión de Comportamiento proactivo orientado a uno mismo .....	60
Tabla 19 Análisis del engagement en el trabajo respecto a las variables categóricas edad, antigüedad y cargo que ocupa .....	61
Tabla 20 Análisis de los comportamientos proactivos respecto a las variables categóricas edad, antigüedad y cargo que ocupa.....	62

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Diagrama de flujo del Modelo JD-R .....	18
Gráfico 2 Modelo de organización saludable y resistente (HERO). ....	21
Gráfico 3 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la variable Engagement.....	53
Gráfico 4 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Vigor.....	54
Gráfico 5 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Absorción .....	55
Gráfico 6 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Dedicación.....	56
Gráfico 7 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la variable Comportamientos Proactivos .....	57
Gráfico 8 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión de comportamientos proactivos orientados a la organización.....	58
Gráfico 9 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Comportamiento proactivo orientado a los demás .....	59
Gráfico 10 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión de Comportamiento proactivo orientado a uno mismo .....	60

## INTRODUCCIÓN

Las grandes organizaciones de hoy consideran la velocidad del cambio y la necesidad de adaptarse con mayor rapidez en función a las necesidades de su empresa, buscando siempre perfeccionarse en diferentes ámbitos, así como optimizar las competencias en sus trabajadores con altos niveles de energía y entusiasmo en sus actividades laborales, su aporte a la organización y su relación con ella en la productividad.

Así pues, la psicología organizacional viene haciendo aportes significativos en el mundo laboral, y los mismos han ido cambiando de un enfoque centrado en las necesidades de la empresa y los réditos que los empleados pueden dejar en esta, a las necesidades de los empleados y el ejercicio de colaboración mutua que es posible establecer entre organización y trabajadores. De allí que temas como el engagement y los comportamientos proactivos sean cada vez más protagónicos en los abordajes de la psicología organizacional y ocupacional, puesto que se entienden como patrones conductuales y actitudinales que acercan al colaborador a la empresa de una forma más significativa, de la misma manera que la organización logra establecer vínculos más humanos con sus colaboradores.

En ese sentido, la psicología, a lo largo de su evolución como ciencia, ha utilizado diversos enfoques que le han permitido desarrollar teorías para comprender la mente, el comportamiento, las emociones, las relaciones interpersonales y demás variables psicológicas. No obstante, cada enfoque tiene principios que lo fundamentan y guían su proceder científico, como también métodos particulares de investigación que les permiten obtener nuevos conocimientos y verificar la validez de los mismos (Hothersall, 1997). Al respecto, uno de los enfoques que ha tenido mayor aceptación entre los psicólogos es el cognitivo-conductual, el cual une el método científico riguroso empleado por los pioneros conductistas con los grandes avances científicos que se obtuvieron sobre la cognición humana durante el siglo pasado. Esto ha llevado a que muchas de las ramas de la psicología empleen este enfoque para su proceder científico y práctico, destacándose el uso que ha hecho de este enfoque la psicología organizacional (Ribero y Vargas, 2013).

Continuando con esa línea de pensamiento, la psicología organizacional se define como el área que se especializa en el estudio de los procesos psíquicos de los trabajadores, analizándolo principalmente cómo las diferentes variables que ocurren dentro de la organización influyen en la manera en la que se desarrolla el trabajo (Gómez, 2016). Cabe

acotar que al principio la psicología en general le otorgaba mayor importancia al estudio de los aspectos negativos del ser humano, como las patologías, las conductas desviadas y todos aquellos factores que repercuten de manera negativa en la vida de las personas; mientras que los aspectos positivos que fungen como factores protectores o las variables que permiten a las personas tener un buen bienestar y calidad de vida, no eran tan tomadas en cuenta (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

Debido a esta deficiencia en el proceder científico dentro de la psicología, y en este caso más específicamente en el área organizacional, surgió la psicología organizacional positiva que, a través del método científico procura cubrir los vacíos que dejaron los primeros investigadores en relación al estudio de los aspectos positivos de la vida de los seres humanos (Polo, Palacio, De Castro, Mebarak y Velilla, 2013). Existen algunos factores importantes dentro del estudio de la psicología organizacional positiva que vienen a contribuir con el esclarecimiento de los postulados que explican cuáles son aquellas variables que favorecen el rendimiento laboral de las personas, y que pueden proporcionar un trabajo estable y gratificante en mejora de la salud mental de los trabajadores. Entre estos se encuentran el engagement en el trabajo y los comportamientos proactivos (Green, Finkel, Fitzsimons y Gino, 2017; Grant y Ashford, 2008).

Así pues, el engagement en el trabajo, que se traduce al español como compromiso en el trabajo (Benavides et al., 2009), se trata de un conjunto de conductas prosociales que generan en los colaboradores o trabajadores de una organización emociones positivas y de placer asociadas al trabajo, al tiempo que aumenta su sentido de pertenencia con la empresa (López, 2010). Por otra parte, los comportamientos proactivos son aquellos que no están limitados a satisfacer las demandas o funciones básicas que un empleado debe desempeñar dentro de la organización, de acuerdo a la descripción de su cargo, sino que funcionan como un aporte adicional, hecho de forma voluntaria por el empleado, siguiendo su propia iniciativa, y que resuelven problemas o se anticipan a estos de manera más eficiente que la descrita en los manuales de procedimiento o perfiles de cargo de la empresa (Grant y Ashford, 2008).

Ambos elementos, el engagement en el trabajo y los comportamientos proactivos, traen beneficios tanto a los colaboradores como a la empresa, generando mayor productividad y rentabilidad, lo mismo que una mayor sensación de gratificación personal para el empleado por el trabajo realizado (Green et al., 2017; Grant y Ashford, 2008). Pero, aunque se conocen los beneficios que cada uno de estos comportamientos pueden generar en los colaboradores y en la organización, no se conoce el grado de influencia que existe entre ambos y en qué dirección

opera, de existir. La motivación central de esta investigación es, entonces, determinar si existe relación entre estas dos variables, y principalmente si dicha relación se traduce en una influencia del engagement en el trabajo sobre los comportamientos proactivos, pues, de ser cierta esta hipótesis, ello implicaría que un enfoque organizacional positivo, en donde se promueva el engagement en el trabajo puede traer más beneficios en términos de comportamientos proactivos, que los que se derivarían de atender los polos contrarios de estos comportamientos, como la atención de los estragos derivados del síndrome de burnout.

En ese sentido, el tema escogido es de alta relevancia actual pues, desde una perspectiva científica como lo es el enfoque cognitivo-conductual, plantea la necesidad de cambiar el foco interventor del área de la psicología organizacional, diferenciándose de la postura clásica y patologicista a una postura positiva, centrada en los aportes benignos que puede hacer cada sujeto involucrado con una organización para con esta. Además, se trata de un campo de investigación muy fértil pero poco explorado en Latinoamérica y en el Perú, que es necesario seguir ampliando con estudios científicos que le den el debido soporte.

Es por ello que, basándose en los planteamientos anteriores, el presente estudio pretendió determinar la influencia del engagement en el trabajo en los comportamientos proactivos de los trabajadores de una empresa privada de transporte en Arequipa. Esto coloca a la presente investigación en el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo siendo de tipo correlacional y de campo. Así pues, para lograr el mencionado objetivo, se seleccionó una muestra de 166 empleados de una empresa privada de transporte, a los que se les aplicaron dos instrumentos psicométricos, previamente validados por juicio de experto y revisados en su confiabilidad contextual por medio de una prueba piloto: (1) Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli y Bakker, 2003, adaptado por Valdez y Ron, 2011) y (2) Proactive Behavior Scale (Bleischak y Hautog, 2010, adaptado por Salessi y Omar, 2018).

Los resultados obtenidos de la aplicación de estos instrumentos fueron analizados por medio del estadístico coeficiente de correlación de Spearman, que sirve como prueba de hipótesis y permite concluir si existe relación entre ambas variables de estudio. De estos resultados se espera un alcance interpretativo a nivel regional y sectorial, generalizable a otras empresas de transporte y similares dentro del Perú.

En el presente trabajo de investigación se desarrollaron cada uno de estos puntos de forma ampliada. Así pues, para ello, el capítulo I está compuesto por la realidad problemática,

la formulación del problema, los objetivos propuestos, la hipótesis general y específica, las variables e indicadores, la justificación y los antecedentes de la investigación. Inmediatamente después de este, se presenta el capítulo II, que contiene la revisión de la literatura sobre las dos variables de estudio.

Seguidamente, se presenta el capítulo III, que trata sobre la metodología de la investigación, y que está constituido por el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra, además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Finalmente, se presenta el capítulo IV, el cual está compuesto por los resultados de la investigación, la discusión de dichos resultados y las conclusiones y recomendaciones derivadas de lo anterior. Como anexos, se encuentran los instrumentos de recolección de datos, la validación por juicio de experto y los estadísticos descriptivos de las variables categóricas, continuas y las pruebas de normalidad.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE ESTUDIO**

### **1.- Planteamiento del problema**

Durante mucho tiempo, la psicología ha sido definida como el estudio del proceso de equilibrio mental entre la salud y enfermedad. Este modelo biologicista ha sesgado y limitado la investigación psicológica a lo largo de años, pues parte de una concepción ontológica del ser humano que fue útil en sus orígenes para empezar a comprenderlo con profundidad, pero que para la fecha resulta reduccionista. En dicha concepción, el ser humano es un ser primordialmente enfermo, o acaso su salud mental, entendida como el equilibrio final del sistema psicológico, en el que no operan fuerzas externas que debiliten dicho equilibrio, es una quimera inalcanzable (dadas las pulsiones humanas hacia lo que resta salud) o, en el mejor de los casos, se trata de un estado transitorio de duración considerablemente inferior a la sumatoria de los estados en los que no se presenta dicho equilibrio (Alarcón, 2017; Macaya, Pihan y Parada, 2018).

Sin embargo, en términos psicológicos, existe una amplia gama de factores que entran en juego al momento de definir los procesos mentales y comportamentales, que van más allá de la dicotomía entre la salud y la enfermedad. Así pues, la transformación de este paradigma ha surgido a finales de los años 90, con la evolución de la psicología positiva. A partir de sus aportes, se ha intentado observar la conducta humana principalmente desde la salud, lo mismo que desde sus capacidades y potencialidades, y no desde la enfermedad. No quiere decir esto que la psicología positiva desconozca la existencia de estas enfermedades, sino que, al considerar al ser humano como un ente que se dirige primordialmente hacia su salud y bienestar, siendo esta su más profunda naturaleza, los estudios que intenten explicarle y entenderle deben hacerse eco de este impulso a la salud (Arias, 2013; Arias, 2015).

Ya lo explica la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006) en su concepto de salud, indicando que la misma “es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p. 1). Este concepto también lo comparten la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1983) y el Comité Andino de Autoridades en Seguridad y Salud en el Trabajo (CAASST, 2006). Así pues, la ausencia de enfermedad mental no necesariamente debe traducirse como salud mental. Cuando el punto focal de una corriente de estudio psicológico es la enfermedad mental, se genera una importante

laguna de conocimientos, al ignorar todos los componentes que operan más allá de la enfermedad y que complementan el estado general de la salud mental de un individuo. Son necesarios, entonces, estudios que se centren en estos aspectos propios de la salud mental del ser humano (Salanova y Llorens, 2016).

En ese sentido, los aportes de la psicología positiva se presentan en todas las áreas del desenvolvimiento humano. Siendo el trabajo una de las áreas de desarrollo vital más importante para todo adulto, la psicología organizacional de enfoque positivo tiene una importante tarea a la hora de entender cómo operan estos componentes positivos del ser humano dentro de los contextos laborales, y cómo ello colabora con la formación de empleados más eficientes, mejor integrados socioemocionalmente y con más sentido de trascendencia por la tarea realizada, al mismo tiempo que genera empresas más productivas y competitivas, pero sobre todo más humanas (Salanova, Martínez y Llorens, 2014). Por estas razones, la psicología positiva como enfoque organizacional y de gestión del capital humano representa en la actualidad una tendencia creciente en el sector.

Ahora bien, aunque es cierto que se trata de una tendencia actual en el ámbito laboral, también es cierto que existe mucho trabajo por realizar con respecto a este tema, como bien explican Hermosa y Perilla (2015), para quienes el reto es entender que el entorno organizacional tiene una naturaleza cambiante, y las investigaciones deben ajustarse a los nuevos paradigmas y nuevas concepciones de lo que se entiende por capital humano. Es decir, el diseño de los espacios y políticas laborales debe fundarse en la persona, y sus necesidades, y no al contrario. En ese sentido, para estos autores, la principal tarea es colaborar con la creación de un entorno laboral donde prime la salud, el bienestar personal y la calidad de vida, en toda la extensión de estos términos. Para ayudar a este proceso, han surgido conceptos que intentan esclarecer este panorama. En el ámbito organizacional suelen manejarse algunos términos como el síndrome de burnout y, su contraparte, el engagement en el trabajo, como un claro ejemplo de cómo es posible abordar una misma situación desde distintos puntos de vista.

Al respecto, en una entrevista realizada por García (2014) a la investigadora especializada en burnout y engagement Christina Maslach, para la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, en México, en conjunto con la Universidad San Martín de Porres, en Perú, esta planteó que en la actualidad sus investigaciones abordan el mismo problema desde un doble frente, lo cual es un reto de importantes dimensiones. Por un lado, para la investigadora sigue siendo necesario ahondar en la comprensión del fenómeno del burnout como una enfermedad



de origen laboral, para que el peso de la prevención y atención recaiga sobre las organizaciones, y no sobre el empleado, como ha pasado en años anteriores, al concebirlo como una enfermedad originada en el individuo. Ya esto, de por sí, plantea una desvinculación de la concepción del sujeto como un ente enfermo, pues se define el síndrome de burnout como un conjunto de consecuencias negativas contextuales que se externalizan en un sujeto primordialmente sano antes de su interacción con dichas fuentes nocivas. Por ello, la psicología positiva se ha hecho eco de estos avances conceptuales y no ignora los aportes que puede hacer para mejorar el problema del síndrome de burnout, como una realidad presente en la mayoría de los contextos organizacionales, tal como mencionan Uribe, López, Pérez y García (2014).

Pero, la psicología positiva se encuentra limitada en lo que refiere a la atención de enfermedades ocupacionales como el síndrome de burnout, y es por ello que Maslach (citada en García, 2014) asegura que el segundo frente de su trabajo investigativo, en el que están colocadas las apuestas de la nueva psicología organizacional, es el del engagement en el trabajo. Al respecto, la investigadora indica que es necesario ampliar los estudios que se aboquen a entender la efectividad del engagement, como principal promotor de la salud mental laboral y, en esa misma línea, la más efectiva forma de combatir los estragos del síndrome de burnout.

Volviendo al concepto de salud de la OIT (1983), la OMS (2006) y el CAASST (2006), es necesario entender que trabajar únicamente por la erradicación del síndrome de burnout no generará empleados con salud mental, pues la ausencia de enfermedad no es salud. En cambio, promover aspectos positivos como el engagement sí implicará el desarrollo de una salud mental integral en el empleado. Es la misma conclusión a la que llega Vega (2016), en su investigación para la Corporación Universitaria UNIMINUTO, en Colombia, quien asegura que es urgente la incorporación de nuevos enfoques, más positivos, en los estudios sobre salud ocupacional, que se centren, en medida equitativa, en la reducción de riesgos de enfermedades laborales, pero también en las condiciones que afectan de forma positiva la salud de las empresas y sus colaboradores. Similar, también, a los resultados obtenidos por Gómez-Perdomo, Meneses-Higueta y Palacio-Montes (2017), quienes probaron la influencia favorable que puede llegar a tener sobre variables como el síndrome de burnout, comportamientos organizacionales positivos como la satisfacción laboral y el capital psicológico.

El engagement en el trabajo, entonces, nace para ser la polaridad de lo que se conoce como el síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, su traducción más fidedigna al español, de la misma forma que el engagement puede traducirse como el

compromiso laboral. Para Benavides, Fraiz y Porto (2009), “los empleados con engagement tienen un sentido de conexión energética y afectiva con las actividades de su trabajo y se perciben a sí mismos con las capacidades suficientes para afrontar las demandas de su actividad” (p. 6). Por su parte, Marsollier (2015) entiende al engagement como un comportamiento organizacional positivo y, como tal, plantea que es la llamada psicología de la salud ocupacional positiva la que debería encargarse de atenderlo, por su priorización de este tipo de comportamientos.

Aunado a la tendencia que representa el estudio del engagement en el trabajo, surgen postulados que hablan acerca de las conductas que son inherentes a los roles que se espera deban desempeñar los colaboradores y aquellas que van más allá de estos, como son los comportamientos proactivos. Para ello, Katz (1964, citado en Edú, 2014) define los comportamientos proactivos como aquellas “conductas espontáneas y voluntarias, que van más allá de las obligaciones, siendo precisamente en momentos caracterizados por cambios y cierta incertidumbre cuando los empleados deben sobrepasar sus obligaciones” (p. 69), esto, a pesar de no recibir algún tipo de compensación económica adicional por tal iniciativa. Este tipo de conductas traen como beneficio a la empresa mayor satisfacción laboral, y esta influencia tiene un efecto positivo en las funciones que el colaborador desempeña, generando mayor productividad y rentabilidad a la empresa.

Según un informe emitido por Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados (2016, citado en GESTIÓN, 2016), se explica que “a nivel global, el índice de compromiso laboral ha aumentado, América Latina es la región que lidera esta tendencia con un promedio de 72%, sin embargo, Perú es uno de los países que supera dicho promedio con un 74%” (p. 1). Este informe indica que los principales factores que motivan estas cifras tan positivas son el nivel de compromiso en la empresa, las oportunidades de desarrollo y capacitación, el liderazgo de la gerencia, la remuneración y el reconocimiento recibido.

En la actualidad, muchas empresas buscan trabajar bajo este enfoque, que ayuda a contribuir con el crecimiento del personal, responsabiliza a la empresa y la humaniza, sabiendo que no solo se trabaja con personas, sino que son personas que necesitan estar motivadas, impulsando sus potencialidades y capacidades. Es por ello que en el caso del Perú muchas empresas están trabajando en mejorar el nivel de compromiso de sus colaboradores. Según un informe de Aon (2016, citado en GESTIÓN, 2016), “el reto de las empresas es lograr conectar

emocionalmente e intelectualmente a una persona con la organización y esa conexión se dará si la empresa sabe qué es importante para el trabajador” (p. 1).

Sin embargo, de la misma forma que la ausencia de burnout no implica la presencia de engagement en el trabajo, la presencia de un alto nivel de compromiso laboral no exime a la organización de presentar niveles importantes de síndrome de burnout entre sus colaboradores. Es por ello que estas cifras positivas compiladas por GESTIÓN (2016) deben ser contrastadas con cifras relacionadas a su contraparte, pues ello es lo que permitirá comprender el problema de forma integral.

En ese sentido, y en relación al Perú, Pando-Moreno, Gascón-Santos, Varillas-Vilches y Aranda-Beltrán (2019) realizaron un estudio sobre el nivel de exposición que tienen los trabajadores peruanos a diversos factores psicosociales laborales y la presencia de sintomatología asociada al estrés. Su principal conclusión fue que más del 70% de la muestra evaluada había estado expuesta a uno o más de estos factores de riesgo, con valores que oscilaron entre 36,9% y 86,2%, de acuerdo al tipo de factor de riesgo; y que la presencia de sintomatología de estrés se ubicaba en un rango entre 30,4% y 56,1, dependiendo del tipo de síntomas. Estas son el tipo de cifras que un plan de trabajo organizacional centrado en la promoción de valores positivos como el engagement o los comportamientos proactivos puede combatir, más allá de la simple reducción de los riesgos o eliminación de los síntomas. Es decir, estos valores permitirían alcanzar el ideal de salud integral anteriormente explicado.

Ahora bien, aunque es notoria la importancia que tiene el estudio del engagement en el trabajo, por un lado, y de los comportamientos proactivos, por el otro, no queda claro en la literatura científica qué tipo de relación se establece, de existir, entre estos, y si es posible que una variable influya sobre la otra. En otras palabras, se trata de una línea de investigación poco desarrollada, y cuya incorporación podría responder preguntas capitales para la psicología organizacional. En ese sentido, es razonable preguntarse si el engagement en el trabajo podría tener una influencia positiva en el aumento de los comportamientos proactivos. De ser así, se entendería que la promoción del engagement, más allá de sus probados beneficios en la reducción de los niveles de burnout en una empresa y otras enfermedades ocupacionales, tendría el potencial de propiciar una serie de comportamientos organizacionales positivos, que mejorarían la integración del colaborador a su entorno laboral y le proveerían de una salud mental integral.

Al respecto, es importante destacar que un caso representativo sobre este problema lo podrían constituir las empresas de transporte, sector en donde los empleados tradicionalmente han estado sometidos a alto estrés laboral. En este caso, se ha establecido contacto con una empresa privada de transporte en Arequipa, y allí se ha evidenciado que hay una necesidad marcada de elevar el nivel de compromiso laboral, y contribuir al ejercicio de comportamientos proactivos, que posibiliten el desarrollo y crecimiento, no solo de la empresa, sino de la calidad de las relaciones interpersonales que se establecen entre los colaboradores, así como también de la capacitación y crecimiento personal. Es por ello que la presente investigación busca generar un aporte significativo ante la problemática planteada, por lo que se realiza la siguiente interrogante:

¿Cómo influye el engagement en el trabajo en los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa?

## **2.- Objetivos**

### **General.**

Determinar la influencia del engagement en el trabajo en los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa.

### **Específicos.**

- Describir el engagement en el trabajo de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa.
- Identificar los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa.
- Calcular las diferencias en los niveles de engagement en el trabajo en función de la edad, antigüedad y cargo que ocupan los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa.
- Analizar las diferencias en los comportamientos proactivos en función de la edad, antigüedad y cargo que ocupan los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa.
- Correlacionar el engagement en el trabajo y los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa.

### 3.- Hipótesis

**H1.** Existe relación positiva entre el engagement y los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa.

**H2.** Los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa tienen un nivel alto de engagement en el trabajo.

**H3.** Los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa tienen un nivel alto de comportamientos proactivos.

**H4.** Existe diferencia entre los niveles de engagement en el trabajo de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa según la edad, la antigüedad y el cargo que ocupa.

**H5.** Existe diferencia entre los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa según la edad, la antigüedad y el cargo que ocupa.

### 4.- Variables e indicadores

**Tabla 1**

**Operacionalización de las variables de estudio.**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Categorías</b>
<b>Variable independiente:</b> Engagement en el trabajo.	-Vigor.	-Energía. -Fuerza. -Eficacia. -Persistencia. -Motivación.	-Muy bajo. -Bajo. -Medio. -Alto. -Muy alto.
	-Absorción.	-Adaptabilidad. -Concentración. -Atención. -Felicidad. -Involucramiento.	
	-Dedicación.	-Empeño. -Esfuerzo. -Entusiasmo. -Propósito. -Orgullo.	

<b>Variable Dependiente:</b>	-Comportamiento proactivo orientado a la organización.	-Tomando el cargo.	-Bajo.
Comportamientos proactivos.	-Comportamiento proactivo orientado a los demás	-Voz.	-Medio.
	-Comportamiento proactivo orientado a uno mismo	-Innovación individual.	-Alto.
		-Prevención de problemas.	

**Fuente:** Elaboración propia.

## 5.- Justificación

La investigación del entorno organizacional desde la psicología positiva ha sido un espacio poco explorado, tal como lo plantean Salanova et al. (2014). De hecho, tan solo el campo de la psicología de la salud ocupacional es considerado por Fernández, Calderón y Navarro (2016) como una especialidad emergente en el Perú, caracterizada por la falta de investigaciones con el adecuado rigor y sistematización. Es por ello que resulta conveniente realizar este estudio, puesto que contribuirá a la profundización de temas relacionados en esta área, para continuar abriendo camino y poniendo en debate estas conceptualizaciones. En ese sentido, se espera que de este trabajo surja, como nuevo conocimiento, la evidencia de si el engagement en el trabajo influye en los comportamientos proactivos, y con ello abrir la puerta a otras investigaciones que se centren en la relación entre el engagement y otros comportamientos organizacionales positivos.

Así mismo, en estos últimos años, los indicadores de compromiso laboral se han incrementado, y América Latina se muestra como líder en presentar en promedio un 72%. Perú, por su parte, presenta un 74% de compromiso laboral entre los trabajadores (GESTIÓN, 2016). Estas cifras, aunque son alentadoras, no suelen ser homogéneas de todos los sectores económicos, asimismo, esconden la contraparte de esta realidad y que es en el Perú, más de un 70% de los empleados han estado expuestos a factores psicosociales de riesgo en el espacio laboral y más de un 30% han presentado al menos un grupo sintomático del estrés (Pando-Moreno et al., 2019).

Es por ello que este trabajo se orienta a la exploración de dos variables que pueden funcionar como moduladores de esta realidad, tanto para aumentar los efectos positivos esperados, como para disminuir los rasgos negativos presentes. En ese sentido, traerá beneficios, tanto sociales como académicos, para el fortalecimiento de ese otro aspecto poco explorado de la psicología como lo es el punto de vista de la salud mental, indagando cómo a

través de los recursos internos de las personas es posible incorporar beneficios, no solo en lo individual, sino también en lo grupal, y este caso en lo empresarial.

Cabe acotar que, con esta investigación se espera colaborar con el cambio de los paradigmas antiguos de la psicología tradicional biologicista, en el sentido de que se busca colocar el foco de atención sobre otros valores más positivos, como lo son las capacidades y las potencialidades, para de esta manera fortalecerlas.

Por otra parte, en el Perú, como ya se ha referido, existen muy pocas investigaciones acerca de esta temática. Es por ello que este estudio resulta novedoso. La influencia de estas dos variables es una relación poco estudiada. Será de gran utilidad porque sumará validez y fiabilidad a este tipo de estudios, y a los instrumentos que se utilizan para medir, adaptándolos a la población peruana. En ese sentido, tiene una transcendencia a nivel académico y científico, en tanto que permita ampliar la línea de investigación asociada a este en la presente organización y en el país, de modo de promover y colaborar con futuros investigadores interesados. Su transcendencia humana y social estaría relacionada, entonces, al hecho de promover un estudio centrado en la humanización de los espacios de trabajo, de modo de lograr una sociedad con empleados más sanos, satisfechos y productivos.

Además, las empresas en la actualidad están buscando fortalecer los aspectos positivos del ser humano; aunque, en este caso, se han presentado algunos inconvenientes a nivel práctico por la falta de investigaciones que se realizan en esta área. Es por ello que este estudio proporcionará herramientas teóricas y prácticas para el análisis de este tipo de casos. En este sentido, es significativo porque existen muy pocas investigaciones en cuanto a esta temática, es por ello que abrirá ventanas de posibilidades a la profundización de estudios sobre este tipo de temas. Este estudio permitirá llenar vacíos teóricos y de conocimiento sobre estas teorías que buscan profundizar en las capacidades y potencialidades de las personas, logrando generalizarse en principios muchos más amplios. Por ello, su impacto principal será a nivel organizacional, para la empresa privada donde se realizará, pues los resultados de esta investigación le permitirán implementar estrategias organizacionales más positivas, que tengan una repercusión en la calidad de vida de sus empleados, pero también en el desarrollo general de la empresa. Y, de la misma manera, se trata de un modelo replicable para otras organizaciones del mismo o similar sector.

En este sentido, el presente estudio será factible puesto que se cuenta con el acceso a la población que se quiere estudiar, de la misma forma que se cuenta con los recursos económicos,

físicos y financieros que se necesitarán para llevar a cabo la investigación. Y, en tanto, como investigadora no poseo conflictos de intereses en relación a la población estudiada, y no represento un conflicto ético para realizar el trabajo de campo.

Siguiendo con este orden de ideas, la principal vulnerabilidad para este estudio guarda relación con las pocas investigaciones que existen sobre esta temática, y más aún en el ámbito nacional, lo que dificulta el proceso de revisión del estado del arte y de discusión de resultados. Por otra parte, el trabajo de campo podría verse vulnerado por la falta de interés en participar por parte de la población que se está estudiando, o la reactividad de la misma a la hora de aplicar los instrumentos. Esto se espera que pueda ser resuelto por medio del establecimiento de rapport evaluativo con la muestra, previa aplicación de los instrumentos.

Es importante señalar que, mi persona como investigadora presento un interés profundo en indagar acerca de la relación entre el engagement en el trabajo y los comportamientos proactivos, puesto que ha observado que existe muy poca investigación en la psicología organizacional desde un enfoque de la psicología positiva, y mucho menos asociada a empresas de transporte, ante lo cual espera dejar un aporte significativo a la comunidad científica por medio del presente estudio.

## **6.- Antecedentes de investigación**

### **Internacionales.**

Salessi y Omar (2018) presentaron un estudio titulado *Comportamientos proactivos en el trabajo: adaptación y análisis psicométrico de una escala*, en la Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Se plantearon como objetivo principal adaptar la Escala de Comportamientos Proactivos de Belschak y Den Hartog, y analizar sus propiedades psicométricas. La investigación fue un estudio instrumental, con una muestra no probabilística de 461 trabajadores. Los resultados del análisis factorial arrojaron la pertinencia de un modelo oblicuo de 3 factores rotulados en comportamientos proactivos que se orientan a la organización, a los demás y a sí mismos. Con 10 variables que se pueden observar, y que no se relacionan con el sexo y presentan una adecuada confiabilidad. Se evidenció validez convergente-discriminante y concurrente. Finalmente, concluyen que se demostró que la validez, la invarianza factorial y confiabilidad, son compatibles con la versión argentina del instrumento.



Rodríguez, Sánchez y Martínez (2014) presentaron una investigación titulada *Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de compañeros de trabajo (ECCOCT) en un grupo de empleados (as) en Puerto Rico*. Estos autores se propusieron analizar las propiedades psicométricas de la Escala de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional de Compañeros de Trabajo (ECCOCT) en un grupo de empleados(as) en Puerto Rico. Fue una investigación de tipo transversal, realizando un análisis confirmatorio de factores con ecuaciones estructurales y análisis de fiabilidad. La muestra estuvo constituida por 347 trabajadores de diferentes sectores laborales. Obteniendo como resultados que la escala posee una estructura multidimensional de cinco factores. Finalmente, concluyen que es posible el empleo de la escala, debido a que posee propiedades psicométricas que se adecuan al contexto laboral puertorriqueño.

Dávila y Finkelstein (2016) presentaron un estudio titulado *Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar*, en la Universidad Complutense de Madrid. Se plantearon como objetivo general analizar la relación entre el comportamiento de ciudadanía organizacional, los motivos de la ciudadanía (organizaciones valores prosociales y la gestión de la impresión), y el bienestar de los empleados. Los autores indagaron si las percepciones de los empleados acerca de los comportamientos de ciudadanía organizacional, como un rol en lugar de un rol extra moderan estas relaciones. Fue una investigación de tipo cuantitativa, correlacional. La muestra estuvo conformada por 144 empleados en 17 empresas educativas, los cuales completaron encuestas para medir el comportamiento de ciudadanía organizacional, los motivos de la ciudadanía y el bienestar. El resultado fue una correlación parcial y moderada. Por su parte, el análisis de regresión mostró que la percepción del comportamiento de ciudadanía organizacional no modera la relación entre el comportamiento de ciudadanía organizacional, los motivos de la ciudadanía o el bienestar. Por lo tanto, el comportamiento de ciudadanía organizacional, lo mismo que sus motivos, se asoció con el bienestar, con motivos altruistas que muestran una correlación más fuerte que los motivos egoístas. Finalmente, los autores concluyen que participar en actividades ciudadanas conduce a sentirse bien consigo mismo, especialmente cuando estos comportamientos están motivados por valores prosociales o un interés genuino en la organización.

Echeverría y Ríos (2018) realizaron un estudio titulado *Gestión de la identidad corporativa y comportamiento extra rol desde la perspectiva de los docentes y trabajadores administrativos: caso Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo*. La finalidad de este estudio fue

analizar la gestión de la identidad corporativa de la universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Fue una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva y transversal. La población estuvo constituida por todos los docentes y personal administrativo de la universidad que fueron nombrados en el año 2015. La muestra fue de tipo aleatoria simple de 149 docentes y 161 administrativos, seleccionados de forma estratificada. Los resultados arrojaron que las hipótesis planteadas fueron confirmadas, las cuales indicaron que los docentes y personal administrativo se identifican de manera positiva y esto influye sobre las actitudes hacia el trabajo y los comportamientos extra rol. Para finalizar, concluyen que el 80% de los docentes y personal administrativo se identifican con la universidad y menos del 20% no se identifican.

Álvarez, Castro y Vila (2014) presentaron una investigación titulada *Actitudes y engagement en el trabajo como antecedentes del comportamiento altruista*, en la Universidad del Zulia, Venezuela. Estos autores de plantearon dos objetivos principales. El primero fue analizar las relaciones que se dan entre la satisfacción general con el puesto y el compromiso afectivo con el compromiso altruista, y el segundo fue explorar si el engagement en el trabajo aumenta la varianza que explica que el altruismo esté por encima de estas actitudes. La investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 472 trabajadores de 25 centros públicos de educación superior. El análisis de las hipótesis se realizó a través de la regresión jerárquica. Los resultados demostraron que a mayor nivel de compromiso afectivo, mayor comportamiento altruista. La contribución del engagement en el trabajo explica el incremento de la varianza en cuanto al comportamiento altruista, más allá inclusive que del compromiso.

### **Nacionales.**

Pérez y Valderrama (2018) realizaron una investigación titulada *Estilos de liderazgo, felicidad y su relación con el engagement en una organización del gobierno regional de Arequipa - Autodema - Majes Siguan de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Se plantearon como objetivo principal el análisis de la relación entre estilos de liderazgo y la felicidad con el engagement en la empresa pública AUTODEMA. La investigación fue de tipo cuantitativo, correlacional con un diseño transversal de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 280 empleados entre administrativos, ingenieros, arquitectos, técnicos, y otros; por su parte la muestra fue calculada a través de un muestreo simple. Los resultados arrojaron que la relación entre las variables estilos de liderazgo y el engagement fue positiva, encontrando

que el carisma fue el que presentó una relación significativa con el engagement y con el vigor. Finalmente, concluyen que los directivos presentan una relación fuerte positiva entre el estilo de liderazgo transformacional y el engagement.

Quezada (2017) presentó una investigación titulada Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017. La misma tuvo como principal objetivo establecer las diferencias de engagement laboral en los colaboradores de las Empresas Pollería Rockys S.A., y Pollería Norky E.I.R.L., de Trujillo, en el año 2017. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 30 colaboradores, 15 de una pollería y 15 de la otra. De los resultados infieren que en la dimensión vigor la empresa Rokys se ubica en un nivel alto y la empresa Norkys en un nivel medio; por su parte, en la dimensión absorción los puntajes predominantes se ubican en un nivel medio. Finalmente, concluyen que no se encontraron diferencias significativas entre las puntuaciones de ambas empresas, por lo que la percepción del estado mental positivo guarda estrecha similitud en las dos empresas.

Cumpa (2015) presentó una investigación titulada Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de La Ciudad de Chiclayo 2015. Se planteó como objetivo general determinar las diferencias en el engagement entre los colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo, 2015. El estudio fue de tipo descriptivo, comparativo, con un diseño no experimental, de tipo transversal. La muestra estuvo conformada por 65 personas de tres empresas de Chiclayo, en edades comprendidas entre 18 y 26 años en las áreas de comercialización de bebidas y alimentos. Los resultados arrojaron que existen diferencias significativas entre el engagement de los colaboradores de las empresas participantes. Finalmente, concluyen que los trabajadores de estas tres empresas se encuentran en un nivel medio de engagement.

Soteldo (2016) realizó un estudio titulado Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad privada Atenor Orrego, Trujillo. El mismo se planteó como objetivo principal analizar la relación entre el engagement y el estrés laboral en los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. La investigación fue de tipo sustantivo y el diseño fue el descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 48 docentes con más de 30 años de experiencia. Los resultados arrojaron una correlación negativa de medio grado y de significancia alta entre el engagement y el estrés laboral, con sus factores. Finalmente, se concluye que el engagement se relaciona de forma

negativa con cada uno de los factores de estrés laboral, lo que quiere decir que a mayor estrés laboral menor será el engagement de los docentes.

Huapaya (2017) realizó un estudio titulado Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote. El mismo tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 350 docentes. Los resultados arrojaron una correlación positiva moderada entre ambas variables, siendo la misma altamente significativa. Finalmente, se concluye que los niveles de engagement predominan en un nivel alto con un 39.1% sobre la variable satisfacción laboral con un 36.3%.

## **7.- Limitaciones del estudio**

En el desarrollo de este estudio se presentaron algunas limitaciones, tales como:

- La existencia de pocos trabajos de investigación, a nivel nacional y local, sobre el engagement y los comportamientos proactivos. Además, de que no se encontraron estudios al nivel internacional que correlacionen ambas variables, ni tampoco, alguna investigación de alguna de estas variables en organizaciones dentro del área del transporte. Incluso, la mayoría de las investigaciones que se encuentran de las variables de estudio, suelen ser trabajos que solo estudia una variable. Por tales razones, se presentaron dificultades al momento de realizar las respectivas discusiones de los resultados.
- Otra limitación fue el tiempo limitado que tenían los trabajadores de la empresa al momento de realizar la recolección de los datos, lo que ocasionó disponer de un mayor tiempo para poder lograr aplicar ambos test a la totalidad de la muestra estipulada en la investigación.
- Cabe señalar que, otra limitante presentada fue la disponibilidad para participar, debido a que esta investigación fue llevada a cabo siguiendo los principios éticos que caracteriza la profesión de psicología, por lo que la participación en la misma fue de forma voluntaria. Generando esto último, la necesidad de buscar dentro de la empresa específicamente aquellos trabajadores que aceptaran ser parte de la muestra.

Dichas limitaciones serán solventadas mediante la aplicación del diseño de investigación.

## 8.- Definición de términos

- **Engagement:** El compromiso laboral es un estado activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción (Yongxing et al., 2017).
- **Vigor:** Se refiere a altos niveles de energía y la resiliencia en el trabajo (Green et al., 2017).
- **Absorción:** Es un estado donde se está totalmente concentrado y felizmente absorto en el trabajo (Green et al., 2017).
- **Dedicación:** Se caracteriza por una fuerte participación en el trabajo, así como al darle sentido, importancia y entusiasmo (Green et al., 2017).
- **Comportamientos proactivos:** Katz (1964, citado en Edú, 2014) define los comportamientos proactivos como aquellas “conductas espontáneas y voluntarias, que van más allá de las obligaciones, siendo precisamente en momentos caracterizados por cambios y cierta incertidumbre cuando los empleados deben sobrepasar sus obligaciones” (p. 69).
- **Comportamiento proactivo orientado a la organización:** Esta dimensión abarca todas aquellas conductas que realiza el empleado con la intención de alcanzar las metas que se ha propuesto la organización (Salessi y Omar, 2018).
- **Comportamiento proactivo orientado a los demás:** Son todos aquellos comportamientos prosociales que ejecuta el trabajador con el fin de influir de manera positiva en el desempeño de sus compañeros, y contribuyendo de esa forma en potenciar el trabajo en equipo (Salessi y Omar, 2018).
- **Comportamiento proactivo orientado a uno mismo:** La presente subescala abarca todos aquellos actos que ejerce la persona con el fin de mejorar su desempeño laboral, facilitándole de esa forma su adaptación al contexto donde se desenvuelve (Salessi y Omar, 2018).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.- Engagement**

##### **1.1.- Conceptualización de la variable engagement en el trabajo.**

El engagement en el trabajo o compromiso laboral es un estado activo y positivo relacionado con el trabajo en el que el sujeto se siente a gusto con el trabajo que realiza y por ello le dedica su máxima atención y pone en práctica sus habilidades y competencias más refinadas, interesado genuinamente en la consecución de los logros de la organización y valorando la importancia de su aporte personal en este proceso, sin permitir que aspectos negativos ligeros de la dinámica laboral le desanimen o reorienten el norte de sus conductas. Así pues, el engagement en el trabajo se caracteriza por aspectos como el vigor o energía que se sienta y se ponga en las tareas realizadas, la dedicación personal que el sujeto sienta y el nivel de absorción que sea capaz de conseguir mientras realiza su trabajo (Benavides et al., 2009).

De acuerdo a Yongxing, Hongfei, Baoguo y Leil (2017), para la mayoría de los autores en el área, estos tres serían los componentes principales del engagement en el trabajo: vigor, dedicación y absorción. El compromiso laboral es beneficioso tanto para los empleados como para las organizaciones, porque se espera que los empleados comprometidos muestren mejor desempeño laboral, lo cual repercutirá en el desempeño global de la organización y en su salud financiera. Pero el empleado también se ve beneficiado, en tanto que el compromiso en el trabajo, le hace sentir mayor estabilidad emocional al empleado, lo mismo que desarrolla su sentido de pertenencia y sensación de utilidad, contribuyendo todo esto a mejorar su satisfacción laboral y su eventual autorrealización.

De acuerdo con la teoría de ampliación y construcción, las emociones positivas incluyen la alegría, el interés y la satisfacción. Todos los sujetos comparten la capacidad para ampliar el pensamiento momentáneo de las personas y construir sobre esa base sus recursos personales (físicos, intelectuales, sociales y psicológicos), a través de la ampliación de la gama de pensamientos y acciones que vienen a la mente. En ese marco, la alegría amplía los recursos, creando la necesidad de jugar y seguir siendo creativo. El interés, por su parte, fomenta el deseo de explorar nuevos mundos, asimilar nueva información y experiencias, y crecer. Por ello, los empleados comprometidos a menudo experimentan emociones positivas. Las personas felices,

en definitiva, son más sensibles a las oportunidades en el trabajo, lo mismo que resultan más extrovertidos y útiles a los demás, y, finalmente, más confiados y optimistas (Yongxing et. al., 2017).

### **1.2.- Surgimiento del engagement en el trabajo.**

El interés académico en el engagement en el trabajo se puede remontar a principios de la década de los 70, cuando los investigadores comenzaron a estudiar el agotamiento, como un estado mental negativo relacionado al trabajo, y caracterizado por el cansancio, la fatiga y un distanciamiento mental del trabajo. La investigación inicial se centró en caracterizar el fenómeno y explicarlo. El agotamiento, desde esa óptica, es entendido como una función de los sentimientos que tienen los empleados hacia su trabajo. Los hallazgos académicos de esta época sugieren que el agotamiento es una mezcla de fatiga, cansancio, cinismo y una sensación de ineficacia (Green et al., 2017).

A partir del surgimiento de las investigaciones de este fenómeno de trabajo aparentemente extendido sobre el agotamiento, los investigadores, comenzaron a hacerse preguntas sobre la manifestación más positiva de los empleados en relación con el compromiso su trabajo. La literatura general sobre de agotamiento afirmaba que ese compromiso de trabajo es simplemente lo opuesto al agotamiento. Los investigadores del agotamiento, en consecuencia, llegaron a la conclusión de que entender y eliminar las causas del agotamiento conduciría naturalmente al aumento en el compromiso en el trabajo (Green et al., 2017).

### **1.3.- Dimensiones del engagement en el trabajo.**

De acuerdo a Green et al (2017), el engagement en el trabajo se puede dividir en tres dimensiones, relacionadas con la actitud con la que se enfrente el trabajo. Las mismas se describen a continuación.

- **Vigor:** Se refiere a altos niveles de energía y la resiliencia en el trabajo (Green et al, 2017).
- **La dedicación:** Se caracteriza por una fuerte participación en el trabajo, así como darle sentido, importancia y entusiasmo (Green et al, 2017).
- **La absorción:** Es un estado donde se está totalmente concentrado y felizmente absorto en el trabajo (Green et al, 2017).

## 1.4.- Modelos y teorías del engagement.

### 1.4.1.- Modelo JD-R para pronosticar el Engagement en el trabajo.

Este modelo se emplea para pronosticar los niveles de engagement en el trabajo, logrando esto a través de la evaluación de los recursos laborales que posee la institución y de las demandas propias que tiene cada rol laboral, analizando a la vez cómo influyen en estos dos los factores psicológicos referentes a los procesos motivacionales y al estrés originado por el trabajo (Córdoba, 2015; Mendoza y Gutiérrez, 2017).

Es importante señalar que, desde este modelo, los recursos con los que cuenta la organización, como también los propios trabajadores, sirven como factores protectores ante las exigencias que se generan en el trabajo, por lo que se califican como positivo los recursos laborales, mientras que las demandas pueden intensificar la influencia de los recursos en lo que respecta a la motivación (Córdoba, 2015; Mendoza y Gutiérrez, 2017). A continuación, se presenta el Gráfico 1, con el diagrama de flujo del modelo JD-R, y después de esto, se explican con detalle cada uno de sus componentes principales.

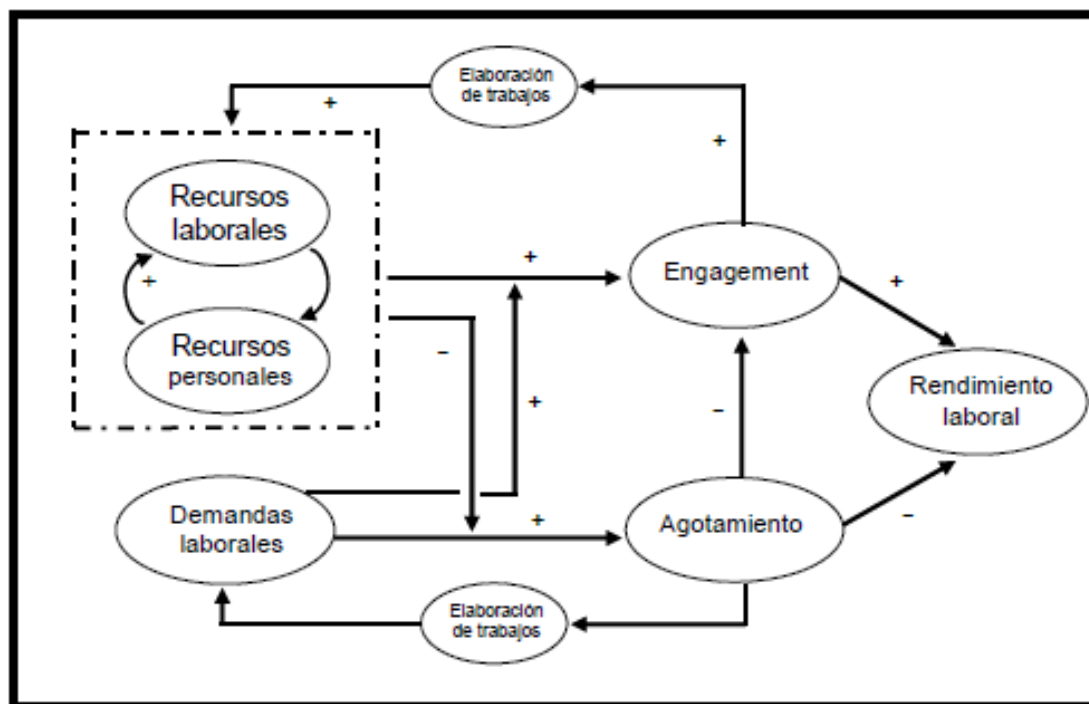


Gráfico 1 Diagrama de flujo del Modelo JD-R

#### 1.4.1.1.- Recursos personales.

Estos recursos se refieren a todas aquellas variables personales con las que cuenta cada empleado y les facilitan el hecho de comprometerse en su rol laboral, siendo principalmente



factores psicológicos como el engagement, que al estar presentes de manera significativa permiten al trabajador realizar sus actividades laborales con mayor energía, ser una persona proactiva dentro de la empresa y estar plenamente concentrado y satisfecho con lo que se hace dentro de la institución (Mendoza y Gutiérrez, 2017).

Además, dentro de este tipo de recursos, se evalúan características personales como la **sensación de felicidad**, que se refiere, en este caso, a qué tan feliz e ilusionado se siente el empleado con su trabajo. También, la cantidad de **emociones positivas** que experimenta la persona, tales como la alegría, el interés, la curiosidad, la satisfacción con su rol laboral, entre otras. Finalmente, se encuentran dentro de este tipo de recursos la **sensación de bienestar**, que implica sentirse a gusto con el trabajo, con la formación que se le brinda dentro del mismo y sentirse suficientemente saludable para poder ejecutar su trabajo (Mendoza y Gutiérrez, 2017).

#### **1.4.1.2.- Recursos organizacionales.**

Los recursos organizacionales corresponden a todos aquellos factores que existen dentro de la institución que favorecen el desarrollo del engagement en el trabajo, tales como la fomentación del crecimiento personal y profesional que experimentan los trabajadores, lo que favorece el incremento de su motivación intrínseca, y los incentivos laborales que influyen de forma positiva la motivación extrínseca (Mendoza y Gutiérrez, 2017). Además, dentro de este modelo se han señalado tres recursos que proporciona la propia organización y que favorecen el desarrollo del engagement, a saber:

- **Apoyo social:** según Baca (2013), es un tipo específico de relaciones interpersonales, que se caracteriza por el respaldo emocional e implica la muestra de afecto, la sensación de confianza y la empatía. También, este apoyo social se caracteriza por proporcionar una ayuda instrumental, que es toda aquella acción que tiene el objetivo de solucionar directamente el problema. Finalmente, se encuentra la ayuda informativa, que es la de brindar o recibir algún conocimiento que favorezca la resolución de un conflicto.
- **Autonomía en el trabajo:** se refiere al grado de libertad para la toma de decisión que poseen los empleados dentro de la empresa, lo cual le permite experimentar un cierto nivel de control en el futuro de la institución, y así se disminuye la percepción de incertidumbre.

- **Retroalimentación a los empleados:** es la percepción que tienen los empleados de ser tomados en cuenta por la organización y sus compañeros, y debido a ello se esfuerzan por mejorar o destacarse de forma positiva.

#### 1.4.1.3.- Demandas laborales.

En contraposición a los recursos, se encuentran las demandas laborales, las cuales corresponden a aquellas particularidades del trabajo que se realizan dentro de la organización, que, para llevarlas a cabo, exigen de parte del empleado un esfuerzo específico, generando en la persona que lo ejecuta un desgaste tanto físico como psicológico (Mendoza y Gutiérrez, 2017). Por tal razón, es importante especificar los tipos de demandas laborales que existen:

- **Demandas mentales:** estas abarcan todas aquellas actividades que requieren un nivel alto de atención, eficacia y/o la toma de decisiones complejas.
- **Demandas cualitativas:** son todas aquellas tareas que cuentan con poco tiempo y/o exigen un alto ritmo de trabajo para realizarlas, resultando sobreexigentes para el trabajador.
- **Demandas organizaciones:** trabajos donde los empleados perciben inestabilidad laboral, roles laborales indefinidos o la presencia de sucesos que ocasionan que cambie de forma significativa la organización.
- **Demandas trabajo-familia o viceversa:** son todos aquellos factores que pueden generar una inestabilidad laboral o familiar, como los horarios nocturnos o rotativos, la responsabilidad de cuidar a otras personas, entre otros.
- **Demandas socioemocionales:** la presencia de problemas interpersonales con los compañeros, lo mismo que tener que demostrar emociones contrarias de las que se experimentan, entre otros factores.
- **Demanda física:** son todos aquellos trabajos que exigen de las personas un desgaste físico significativo.

#### 1.4.2.- Modelo HERO una organización positiva, saludable y resistente.

Las sociedades modernas se caracterizan por presentar periodos recurrentes de crisis, caracterizados por cambios sociales y económicos. Esta situación requiere que las organizaciones modernas se centren en la salud de ambos, empleados y organización, como un conjunto. Desde el enfoque de la psicología positiva, se hace necesario estimular el desarrollo

de organizaciones positivas, saludables y resistentes, y es por ello que desde estos postulados se propone el modelo HERO, que significa *Healthy & Resilient Organization* y se traduce como Organizaciones Saludables y Resilientes.

El llamado modelo HERO es un modelo teórico heurístico que integra resultados de evidencia empírica y se basa en la teoría, con temas como el estrés laboral, la gestión de recursos humanos, el comportamiento organizacional y ocupacional y la psicología de la salud. Una HERO se refiere a una organización con una combinación de tres componentes principales interrelacionados: (a) recursos organizacionales y práctica, que se refiere a recursos de tareas, recursos sociales y recursos saludables, como por ejemplo, el apoyo social, las estrategias de trabajo y de integración familiar, el liderazgo transformacional, entre otros; (b) empleados sanos, que hace mención a las creencias de eficacia que estos puedan tener, la confianza en sí mismos y en el grupo que conforman, las emociones positivas y el compromiso con el trabajo, mostrando todo esto altos niveles de bienestar psicosocial; y (c) resultados organizacionales saludables, referidos ahora al compromiso y responsabilidad de la organización, tanto a nivel social y cultural, como con sus colaboradores, el alto rendimiento, la lealtad hacia los clientes y el índice de satisfacción de estos (Salanova et al., 2013). A continuación, se presente la Figura 1, donde se representa de forma gráfica lo antes explicado.



**Gráfico 2 Modelo de organización saludable y resistente (HERO). Fuente: Salanova et al. (2013).**

Como se puede ver en el diagrama anterior, los tres componentes del modelo HERO funcionan como un ciclo, en donde cada uno retroalimenta a la continuidad del proceso. Es decir, en la medida que los recursos y prácticas organizacionales son sanos, es posible aspirar a contar con empleados sanos, y estos colaborarán con la producción de resultados organizacionales saludables que, para reiniciar el ciclo, permitirán adquirir nuevos recursos organizacionales y continuar con las prácticas saludables. Se entiende, entonces, que ninguna fase del proceso tiene una jerarquía superior, pues todas aportan en igual medida al dinamismo del sistema, haciendo de la salud de la organización un componente integral.

El modelo HERO, entonces, tiene dos ventajas principales frente a otros modelos, y se observan en dos etapas cruciales dentro del proceso de aplicación de cualquier modelo de trabajo organizacional: la recolección de datos y el análisis. Así pues, con respecto a los datos, los mismos son recopilados desde la óptica de diferentes encuestados y a partir de indicadores objetivos de rendimiento, utilizando datos cuantitativos y metodologías cualitativas. Este enfoque mixto en la recolección de datos permite mayor riqueza interpretativa sobre el estado de salud organizacional, y desde la perspectiva de una cantidad importante de sus actores. En ese sentido, la etapa de análisis recibirá los frutos de la anterior. Aquí, los datos de análisis se calculan a nivel colectivo, siguiendo una perspectiva multinivel (es decir, individuos, equipos y organizaciones). De esta etapa, se obtendrá la información principal para la aplicación y mantenimiento del modelo HERO, permitiendo partir de una comprensión profunda y continua de los comportamientos organizacionales positivos en cada uno de sus niveles. Esta información será la piedra angular del establecimiento de una organización saludable (Salanova et al., 2013).

### **1.5.- Los beneficios del engagement en el trabajo.**

La literatura sobre organizaciones positivas conceptualiza el engagement en el trabajo como una construcción importante, aunque solo se trate de un empleado atravesando una experiencia más positiva. De hecho, lo emocional y el lado energético de la participación laboral están estrechamente vinculados al bienestar general de los empleados. Las investigaciones sugieren efectos fisiológicos positivos como resultado de un mayor engagement en el trabajo. Pero el compromiso laboral también se teoriza como mediador de varios resultados organizacionales positivos (Green et al., 2017).

De hecho, históricamente, la motivación dominante para estudiar el compromiso laboral ha sido entender los posibles beneficios organizativos. Abundantes evidencias sugieren que el engagement en el trabajo contribuye a varios resultados positivos organizativos, incluida la productividad general y el rendimiento, los comportamientos prosociales en el trabajo y ciudadanía, e incluso una mayor satisfacción del cliente (Green et. al 2017). Se entiende, entonces, que es un elemento de necesaria atención en los contextos organizacionales, que trae beneficios importantes cuando es promovido entre los empleados, pero también como parte de la cultura y filosofía organizacional. Así pues, una empresa comprometida con la sociedad en la que está enmarcada, será más propensa de generar empleados comprometidos.

## **2.- Comportamientos proactivos**

### **2.1.- Conceptualización de la variable comportamientos proactivos.**

De acuerdo a Grant y Ashford (2008), la proactividad implica una variedad de conductas que se realizan de forma voluntaria y guiadas por la iniciativa propia, para resolver problemas, anticiparse a los mismos, o ya bien para ofrecer un valor agregado sobre el servicio básico que se espera de la persona. En ese sentido, implica la capacidad para realizar cambios o innovaciones, emprender nuevos proyectos, promover nuevas ideas o modelos de respuesta ante situaciones problemáticas, entre otros. Para estos autores, la proactividad presupone en el individuo que la practica un nivel alto de flexibilidad mental y adaptabilidad, para conseguir ajustarse a nuevas y variadas condiciones, tomándole la delantera a posibles problemas derivados del cambio. Así pues, en función de lo anterior, debería entenderse como comportamientos proactivos, a todos los que satisfacen los principios de la proactividad, tal como ha sido descrita.

Para López (2010) una persona puede ser considerada proactiva cuando demuestra rasgos como capacidad de toma de control, resolución de conflictos, creatividad, seguridad personal, consistencia, disciplina, y hace uso de estos rasgos motivado por su iniciativa personal, intuyendo el momento propicio para pasar a la acción, aunque no haya alguien liderando o guiando sus movimientos. Lo contrario de una persona proactiva, para Crant (2000) sería una persona reactiva; es decir, un sujeto que espera a que la situación problemática se presente o surja una necesidad concreta o ya bien sea conminado a responder de cierta manera por otro sujeto, para pasar a la acción. Los sujetos reactivos, entonces, únicamente reaccionan cuando las circunstancias lo requieren y dentro de los límites que se podría esperar de ellos, de

acuerdo al rol que jueguen en la situación a la que se enfrentan. El extremo menos productivo sería la inacción, y describiría a sujetos que, ante problemas, necesidades o el llamado a dar una respuesta personal, se quedan congelados o inactivos, sin saber cómo actuar o sin poder configurar dicha acción.

De acuerdo a la postura de Guderman (2010), los comportamientos proactivos llevan al sujeto a volverse un líder dentro de sus propias vidas y, eventualmente, dentro de los entornos en los que se desenvuelven. Y es importante la comparación de la proactividad con el liderazgo, porque es lo que permite entender que los comportamientos proactivos no finalizan con la iniciativa a la acción, pues el sujeto proactivo suele mostrar consecuencia y disciplina, de modo que lo que inicia suele terminarlo. De esta forma, otro rasgo de las personas proactivas sería que, además de hacerle frente a los problemas, mantienen ese espíritu de acción hasta el final de la tarea que se haya emprendido, y se procura que el mismo responda a estándares de calidad y efectividad. De lo anterior, puede entenderse que, además de su asociación con el liderazgo, la proactividad se relaciona con la responsabilidad. El sujeto proactivo no se aproxima a los problemas con anticipación solo porque se trate de una persona visionaria o muy capacitada, sino porque siente una responsabilidad personal en la solución de los problemas propios de los entornos donde se desenvuelve.

La proactividad es muy importante en el lugar de trabajo, donde hay una mayor competencia y mayor presión para la innovación. Los individuos proactivos, por ejemplo, realizan mejor sus tareas principales. La proactividad también es importante para el éxito profesional individual. Las carreras son cada vez más ilimitadas y no se reducen a una sola organización, por lo que los individuos deben hacerse cargo de sus carreras para que puedan agregar continuamente valor a la organización (Parker y Collins, 2010).

De allí que los comportamientos proactivos sean tan valiosos dentro del área organizacional. Un colaborador que haga gala de una elevada proactividad, además de operar por una motivación propia que no le requiere a la empresa del diseño constante de gratificaciones secundarias o recursos de motivación extrínseca adicionales, será de vital importancia para que la organización se anticipe a problemas que tendrían un coste mayor de enfrentarse a ellos de forma reactiva, y le abre una ventana importante a la creatividad y la innovación, que no ocurren cuando lo único que es posible esperar de los empleados es que cumplan con el rol que se les ha asignado.

Para Parker y Collins (2010), algunos de los comportamientos proactivos más importantes para estimular en los colaboradores de una organización serían la capacidad de ajuste activo a nuevas condiciones de trabajo, la tendencia al uso de la iniciativa propia, la expresión abierta y honesta de las ideas y opiniones personales, entre otros. Esto influiría directamente en el rendimiento del servicio, en la posibilidad de generar cambios en la organización o en los procesos que esta lleva a cabo, en la expansión de roles autoiniciados, en la resolución de problemas y la implementación de nuevas ideas.

Así pues, las distintas definiciones de los comportamientos proactivos resaltan dos elementos clave, de acuerdo a Parker y Collins (2010). El primero de ellos sería anticipación, que implica actuar antes de que se dé una situación futura; es decir, actuar en anticipación de problemas, necesidades o cambios futuros. El segundo de ellos sería la tomar de control para causar cambios; por ejemplo, controlar una situación haciendo que algo suceda en lugar de esperar a responder después de que esta suceda. La autoiniciación sería un tercer elemento clave para algunos autores, y es esencial para tomar control siendo anticipatorio; por ejemplo, si un sujeto necesita que se le pida que cambie algo, no estaría tomando el control de dicha situación. Cada uno de estos elementos, actuar en anticipación, tomar el control y la autoiniciación, están presentes en la mayoría de las definiciones de comportamiento proactivo. El comportamiento proactivo se entendería, entonces, como uno de tipo autoiniciado, centrado en la acción anticipatoria y que tiene como objetivo cambiar y mejorar la situación del sí mismo, tomando el control de la misma (Parker y Collins, 2010).

Una confusión en el área se refiere a si el comportamiento proactivo en las organizaciones es un comportamiento extrarol. Algunos han argumentado que las conductas proactivas son extrarol por definición porque definir la proactividad dentro del rol laboral va en contra del principio de autoiniciación de estos comportamientos. Sin embargo, las clasificaciones de in-rol y extrarol no están claras y dependen de cómo los empleados interpretan el límite de su rol o cómo lo hagan las empresas en los manuales de descripción de cargo. Sea como sea, incluso en los casos en que se describa dentro del rol la necesidad de ser proactivo, un sujeto proactivo siempre puede ir más allá de lo que sus empleadores esperan al buscar un sujeto con tal perfil.

Es probable, en ese sentido, que los individuos proactivos interpreten sus roles de manera más amplia y por ello constantemente se vean en la necesidad de redefinir sus roles para encapsular nuevas tareas y objetivos, o darle espacio a nuevas necesidades creativas o

ideas, que les permiten mantenerse centrados y a gusto con su trabajo. En la misma línea, Parker y Collins (2010) aclaran que el comportamiento proactivo tampoco es lo mismo que el desempeño adaptativo, en el cual los individuos modifican su comportamiento para satisfacer las demandas de nuevas situaciones. Ello, porque, aunque el sujeto proactivo suele ser alguien de espíritu adaptativo, si el sujeto siempre se adapta a los cambios y no ofrece otro tipo de respuestas, estaría siendo reactivo, pues la proactividad implicaría ser el iniciador de los cambios (Parker y Collins, 2010).

A modo de resumen, se podrían presentar las cualidades que, de acuerdo a Covey (1989) se puede esperar de una persona proactiva:

- Conoce con profundidad sus virtudes y fortalezas, lo mismo que sus defectos y debilidades, al tiempo que saca ventaja de este conocimiento para mejorar de forma continua.
- Es un sujeto de emociones y actitudes controladas y medidas y esto le da la posibilidad de enfrentarse a los problemas de forma ecuánime y madura.
- Es asertivo al momento de comunicarse, tanto en la forma en que transmite su mensaje como en la consideración empática y educada con que lo hace.
- Tiene confianza sobre sus habilidades y ello le impulsa a tomar más riesgos.
- Se manifiesta con optimismo y actitud positiva ante situaciones difíciles y ante cambios.
- Tiene un temperamento decidido y se planta con determinación ante las metas que desea lograr.
- Propone ideas de forma constante y se esfuerza por llevarlas a cabo.
- Entiende los problemas como oportunidades y en ello intenta transformarlos con sus acciones.
- Persevera ante las dificultades y los obstáculos que consiga en el camino.
- Acepta, evalúa y hace frente a sus fracasos, desde una postura humilde, madura y centrada en el aprendizaje, siempre con el norte de reintentar, con nuevas estrategias.
- Muestra disposición y apertura para probar distintas rutas o posibles soluciones para conseguir el cumplimiento de sus metas.

Toma en consideración los efectos que se pueden derivar de sus acciones y, sobre la base de esta premisa, opera con cautela.



## 2.2.- Dimensiones de los comportamientos proactivos en el trabajo.

De acuerdo a Salessi y Omar (2018) los comportamientos proactivos se pueden dividir en tres dimensiones, según a quién o quiénes se orienten. A continuación, se explican los mismos:

- **Comportamiento proactivo orientado a la organización:** Esta dimensión abarca todas aquellas conductas que realiza el empleado con la intención de alcanzar las metas que se ha propuesto la organización (Salessi y Omar, 2018).
- **Comportamiento proactivo orientado a los demás:** Son todos aquellos comportamientos prosociales que ejecuta el trabajador con el fin de influir de manera positiva en el desempeño de sus compañeros, y contribuyendo de esa forma en potenciar el trabajo en equipo (Salessi y Omar, 2018).
- **Comportamiento proactivo orientado a uno mismo:** La presente subescala abarca todos aquellos actos que ejerce la persona con el fin de mejorar su desempeño laboral, facilitándole de esa forma su adaptación al contexto donde se desenvuelve (Salessi y Omar, 2018).

## 2.3.- Comportamiento proactivo en el trabajo.

Hacerse cargo de una situación, alzar la voz para exponer las ideas propias, innovar y prevenir problemas son comportamientos proactivos. Siempre que se hagan de forma voluntaria y bajo la iniciativa propia, representan comportamientos proactivos. Y, más aún, son comportamientos en los que puede ser conveniente que todos los colaboradores de una organización se enfoque, pues en la misma medida que logran convertir a su trabajo en una tarea más significativa, en el camino ayudan a la organización a lograr los cambios que esta requiere para ajustarse a las demandas del entorno en el que se desarrolla. Al respecto, la pregunta que se hace el equipo de gestión del capital humano de una empresa es cómo mejorar los métodos de trabajo e influir en los trabajadores, procurando que estos comportamientos en conjunto identifiquen una categoría de orden superior de comportamiento laboral proactivo (Parker y Collins, 2010).

Para Ares (2008), los retos de la globalización, del imperio de las tecnologías de información y del aumento desmedido de la competitividad en los entornos laborales obligan a los colaboradores de una empresa a destacar por tantas vías como sea posible, de la misma forma que las empresas se ven forzadas a ser punteras en la innovación y la capacidad de

anticiparse a los giros de la realidad social, para sobrevivir en escenarios socioeconómicos delicados y altamente complejos. En la actualidad, se vive una era de hiperespecialización profesional, donde es posible contratar trabajadores con la experiencia más precisa para trabajos muy puntuales. En el pasado, se buscaba al empleado que dominara la mayor cantidad de áreas posibles, y ahora lo que se espera es un dominio pleno de una sola área del conocimiento, cuando no se trata de una subárea.

Es así como ocurre que las descripciones de cargos se han vuelto cada vez más detallistas, dejándole al empleado poco margen para la ampliación de su rol y de lo que de ellos se espera. Pero, al mismo tiempo, la competencia por los puestos de empleo es feroz y todo lo que se entienda como un valor agregado, que venga de un profesional, será tomado en cuenta a la hora de tomar la decisión final, porque las empresas saben que un empleado que no solo se limita a hacer bien un único trabajo es un sujeto que tendrá la capacidad de mirar problemas desde una óptica más amplia, y por ende procurarle soluciones fuera de las líneas esperadas. Es así como la proactividad, en este escenario, se vuelve una obligación para los colaboradores y para la empresa misma. Se trata de un rasgo de personalidad deseado en los colaboradores, pero un espíritu que debe prevalecer, a modo global, en toda la organización.

Los comportamientos proactivos dentro del entorno laboral se diferencian de los que pueda demostrar un sujeto en su vida personal o comunitaria, porque las organizaciones no pueden darse el lujo de no ser proactivas ante los retos de su mercado, y por ende tienen la obligación de incentivar estas conductas en sus empleados y ello genera, en los casos positivos, un marco favorable para el desarrollo de este tipo de comportamientos. En otras palabras, aunque la proactividad se entiende como un conjunto de conductas autoiniciadas, una plataforma empresarial diseñada “para” la proactividad, no solo estimulará a los empleados a actuar bajo estos códigos, sino que facilitará que esto conduzca a las respuestas que la organización requiera, incluso cuando todavía no haya formulado las preguntas. En su vida cotidiana o comunitaria, en cambio, el sujeto proactivo debe comportarse de esta forma sin una plataforma específica que le dé el soporte a su posible iniciativa. Ello hace que la iniciativa surja con menos frecuencia, con más dificultad y con menores resultados favorables, lo mismo que es más difícil establecer equipos en los que varias personas presenten este tipo de comportamientos. Y justo eso es lo que pasaría en una empresa que no ha diseñado una plataforma que permita el libre flujo de los comportamientos proactivos en sus empleados (Ares, 2008).

En base a esta premisa, las organizaciones conscientes de la importancia de promover los comportamientos proactivos diseñan incentivos específicos para este tipo de acciones autoiniciadas, de acuerdo a baremos muy cambiantes, que responden a sus políticas y filosofía empresarial. Ello podría llevar al debate de si se sigue considerando una conducta autoiniciada o acaso sería una conducta externamente motivada, pero estos incentivos solo sientan las bases sobre la apertura de la empresa hacia este tipo de comportamientos y nada más. Porque, dado que la proactividad requiere de un conjunto de cualidades personales muy específicas, ni la mejor plataforma de promoción de la misma conseguirá un despliegue relevante de conductas proactivas si los colaboradores de la empresa no se encontraban previamente impulsados por el motor de la proactividad.

En definitiva, se entiende, tal como lo plantean Parker y Collins (2010), que conseguir que estos comportamientos proactivos se desarrollen en el contexto laboral requiere de una sinergia entre individuo y organización, en la que, como punto de partida, la segunda debe contar con una filosofía a favor de la proactividad y un marco adecuado para su desarrollo, y como punto de consolidación, los primeros deben ser elegidos en función de su competencia profesional, pero también de su perfil proactivo. Es en ese escenario en el que se logrará el equilibrio requerido para que las conductas proactivas aparezcan, y será así como se podrán recolectar sus beneficios, en forma de innovación, creatividad, cambio, adaptación y previsión.

Así pues, aspectos que las organizaciones pueden controlar para promover mayor proactividad en sus empleados serían: contar con descripciones de cargo bien delimitadas, pero que dejen espacio para la creativización del rol; realizar un proceso de selección e inducción del personal que tome en cuenta los comportamientos proactivos; desarrollar un sistema de recompensas laborales por los comportamientos proactivos y monitorear constantemente su efectividad y vigencia; alentar la formación de equipos de trabajo donde al menos uno de los miembros muestre comportamientos proactivos, de modo de modelar este tipo de conducta en los demás; no castigar la iniciativa propia cuando la misma no termina en resultados favorables; establecer un sistema de comunicación abierto y directo que permita a los colaboradores expresar sus ideas, proyectos, reclamos y reservas con franqueza; promover otros comportamientos organizacionales positivos asociados a un mayor despliegue de la proactividad; cuidar que el clima organizacional sea sano y estable; atender la salud integral de los colaboradores de modo que sientan satisfacción por el puesto que ocupan y mostrarse como

una empresa innovadora, con espíritu de cambio y autocrítica. A partir de ellos, es posible que los empleados se sientan más respaldados y motivados para actuar de forma proactiva.

#### **2.4.- Antecedentes de la proactividad.**

Los estudios científicos sobre la proactividad han encontrado correlaciones significativas con otras variables, tanto vinculadas con las características propias del empleado como con aquellas presentadas dentro del ambiente laboral. Por tal razón, a partir de la realización de un metaanálisis sobre la proactividad, Salessi y Omar (2018) desarrollaron un modelo donde, a través de tres categorías logran explicar las características que se presentan en conjunto con la proactividad. Estas categorías son las siguientes:

**Proactividad y rasgos cognitivos:** estos se refieren a la manera de procesar y analizar la información, donde las investigaciones demuestran que existe una relación entre la proactividad y la orientación de los pensamientos hacia el futuro, como también, la tendencia de enfocarse en el aprendizaje y el deseo de pensar. En otras palabras, las personas que son proactivas se caracterizan por estar constantemente pensando sobre el futuro y tener tendencia al crecimiento personal continuo, con lo cual logran mantener la mente activa. Por tal razón, suelen ser personas innovadoras, capaces de afrontar los cambios de la vida y que les gusta asumir riesgos (Salessi y Omar, 2018).

**Proactividad y rasgos afectivos:** corresponden a la forma de percibir las emociones y regularlas, donde se ha encontrado que las emociones positivas favorecen la aparición de conductas proactivas en las personas. Aunado a esto, ciertas emociones negativas, como lo son la ira y el miedo, tienen la capacidad de movilizar lo suficiente a la persona para generar cambios en su vida. Por tal razón, el estado emocional que posea una persona puede determinar la presencia de conductas proactivas (Salessi y Omar, 2018).

**Proactividad y rasgos instrumentales:** estos abarcan la posibilidad de que la conducta proactiva sea capaz de influir en el contexto donde ocurre, evidenciándose que el principal objetivo de la proactividad es generar un cambio. Sin embargo, los estudios demuestran que dicho cambio se puede deber a otras variables que estén interviniendo en la situación.

Por otra parte, están las variables que se encuentran dentro del ambiente laboral y que favorecen la aparición de la proactividad, las cuales se desarrollan a continuación

**Proactividad y clima organizacional:** los estudios evidencian cómo las conductas proactivas se presentan mayormente en aquellas organizaciones que reconocen de forma positiva los aportes realizados por sus empleados, de la misma manera que en las instituciones

que se encuentran atentas al bienestar de sus trabajadores. Otros factores que favorecen la presencia del comportamiento proactivo son el clima interpersonal y el apoyo social que perciban los empleados, pues para que la persona se atreva a realizar acciones que no se le exige o espera por parte de la organización, debe primero asumir riesgos particulares a la situación que se va a enfrentar, lo cual se le dificultará si no percibe que puede contar con el respaldo de sus compañeros de trabajo (Salessi y Omar, 2018).

**Proactividad y liderazgo:** los estudios demuestran que los liderazgos de tipo transformacional, que se enfocan en desarrollar en las personas la capacidad de tomar decisiones y liderar, no solo son capaces de generar proactividad, sino también de mejorar los niveles de eficacia al momento de realizar las tareas laborales. Cabe destacar que los directivos que comunican eficazmente los proyectos y objetivos que se establecen dentro de la organización, logran generar conductas proactivas entre sus empleados. En cambio, aquellos directivos que emplean un liderazgo autoritario tienen menores posibilidades de que los trabajadores actúen de forma proactiva (Salessi y Omar, 2018).

**Proactividad y diseño del trabajo:** se ha evidenciado que la forma en la que se encuentran estructuradas las actividades laborales llega a ser un factor que puede fomentar o limitar la aparición de comportamientos proactivos. En tal sentido, en aquellos trabajos que promueven la autonomía y tienen procedimientos flexibles, hay mayores posibilidades que sus empleados tiendan a enfrentar los retos que se le presenten con comportamientos proactivos. Asimismo, las investigaciones señalan que dentro de este tipo de organizaciones el estrés laboral genera en los trabajadores la aparición de las conductas proactivas, puesto que lo verán como una situación desafiante que los motivará a hallar nuevas formas para realizar su trabajo (Salessi y Omar, 2018).

### **3.- Psicología de la salud ocupacional**

Desde el siglo pasado han venido ocurriendo cambios significativos en el mundo, que han modificado las esferas sociales, económicas, políticas y tecnológicas de tal modo que ha llegado a repercutir en la forma en la que se desarrollan los trabajos y, como consecuencia, ha afectado la vida de las personas que se desenvuelven dentro de ellos. Debido a esto, en la actualidad se han integrado diversas ramas de la psicológica para la creación de una nueva área de especialización, que recopila y genera conocimientos y experiencias acerca de la salud, seguridad y bienestar físico y psicológico, de las personas que se encuentran en las

organizaciones, siendo está la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO) (Fernández et al., 2016).

Siguiendo con este orden de ideas, Tetrick y Quick (citados por Vera, Cifre y Verchili, 2015) definen a la PSO como un área de especialización que tiene el objetivo de “desarrollar, mantener y promover la salud de los empleados de forma directa y la salud de sus familias” (p. 87). También, el PSO se enfoca en crear espacios laborales adecuados que prevengan las posibles enfermedades o lesiones que puedan llegar a sufrir los trabajadores. En otras palabras, el objetivo de la PSO no solo se enfoca en resguardar la salud del trabajador como individuos, sino que aborda la salud desde una perspectiva más amplia, donde se realiza la prevención al intervenir el ambiente laboral, e incluso toma en cuenta la salud de sus familiares.

Por otra parte, la Agencia de Salud y Seguridad Estadounidense (National Institute for Occupational Safety and Health [NIOSH], citada por Córdoba, 2015) define la PSO como la “aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y a proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores” (p. 26). Es importante señalar que esta definición añade el termino de protección, el cual resalta que el principal objetivo del PSO es prevenir y proteger la salud de los trabajadores, realizándolo a partir de la intervención tanto grupal como individual, donde se les brinde a los empleados los conocimientos que necesitan para cuidar y fortalecer su salud (Vera et al., 2015).

Cabe acotar que, debido a la alta competitividad que existe en el mundo actual, la PSO llega para dar respuesta a un amplio rango de situaciones laborales, empezando al nivel general por la evaluación e intervención de las organizaciones, pasando por realizar investigaciones sobre el desempleo, como también la influencia que puede llegar a tener el trabajo en las familias de los empleados. También, desde una perspectiva multidisciplinaria, realiza manuales para la gestión eficiente de los recursos humanos, donde son tomadas en cuenta múltiples variables, como el reintegro laboral, la familia, el estrés laboral, las estrategias para la asistencia colaborativa, entre otras (Córdoba, 2015; Vera et al., 2015).

Por otra parte, cada área de la psicología ha desarrollado sus propios modelos teóricos que guían su proceder investigativo y práctico. En este sentido, la PSO no se diferencia de las demás áreas de la psicología, puesto que dentro de ella se han elaborado enfoques teóricos que la conducen en su quehacer científico. Entre esos están los enfoques centrados en el ambiente laboral, los cuales se especializan en estudiar las características del entorno laboral, que repercuten de forma negativa en la salud psicosocial de los trabajadores (Vera et al., 2015).

Así mismo, dentro de este enfoque, se destaca el modelo vitamínico. En este se usa la analogía de cómo las vitaminas resultan ser perjudiciales si se encuentran en desbalance dentro del organismo, donde los valores extremos (bajos o altos) se deben equilibrar. De igual forma, hay aspectos en el entorno laboral que si no se ajustan pueden repercutir en la salud de los trabajadores, como puede ser el grado de control que tienen los empleados en las decisiones de la empresa, si los objetivos de la organización son generados de forma externa a los trabajadores y la oportunidad que tienen las personas de usar otras habilidades. Cabe acotar que existen ciertas características que no afectan la salud psicosocial de los trabajadores si superan los niveles óptimos, como lo son el sueldo, la seguridad física, el prestigio social que se desprende del rol laboral, el crecimiento personal y profesional, entre otros (Vera et al., 2015).

En ese orden de ideas, se encuentran aquellos enfoques que se centran en el trabajador, los cuales se caracterizan por poner énfasis en las variables personales que tienen cada uno de los trabajadores. Dentro de este enfoque se encuentra la teoría sociocognitiva de Albert Bandura (citado por Vera et al., 2015), quien propone que las creencias de autoeficacia determinan en gran medida los resultados de los comportamientos de los seres humanos. Por último, se encuentran los enfoques centrados en el ajuste persona/puesto, los cuales explican que la salud psicosocial de los empleados se encuentra determinada por el grado de diferencia que existe entre las características que el trabajador espera tener en su ambiente laboral, en contraste con la realidad que se presenta dentro de la organización. Si este balance resulta negativo, afectará la salud de las personas, y, si por el contrario es positivo o equilibrado, garantizará la salud de los trabajadores (Vera et al., 2015).

#### **4.- Postulados de la psicología positiva**

La psicología positiva es un enfoque que nace con la finalidad de otorgarle otra mirada a la naturaleza humana. Durante muchos años, la psicología se ha centrado patologizar, o mirar desde una perspectiva patológica, casi todas las conductas humanas, lo que ha generado un inmenso déficit de conocimiento científico, en tanto no se ha dado prioridad a la comprensión plena del polo opuesto a la enfermedad; es decir, la salud, entendida de forma integral, como un estado de bienestar pleno y calidad de vida, mucho más allá de la ausencia de afecciones (OIT, 1983, OMS, 2006, CAASST, 2006). No es sino hasta recién iniciado este siglo, cuando Seligman y Csikszentmihalyi (2000) proponen esta teoría, que parte de los principios del humanismo y que se maneja con la rigurosidad de todo método científico, que se puede ofrecer

un marco empírico de relevancia para la ciencia, que permita entender al hombre como el compendio de sus aspectos, impulsos y comportamientos positivos, dejando de lado el enfoque psicopatológico del humano.

Así pues, la psicología positiva abarca las experiencias subjetivas positivas de las personas, lo mismo que de las instituciones, entendidas como sistemas compuestos por personas, centrándose en la mejora de la calidad de vida del ser humano, lo que traería como valor agregado la prevención de patologías, no siendo este su foco central de atención (Arias, 2015). En este sentido, la esperanza, la sabiduría, la creatividad, el coraje, la espiritualidad, la responsabilidad y la perseverancia son, para la psicología positiva, ejes de trabajo, pues, desde esta óptica, funcionan como descriptores más eficientes del potencial humano y permiten diseñar estrategias para su promoción (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

La psicología, desde la Segunda Guerra Mundial se convirtió en una ciencia en gran medida sobre la curación. Se concentró en reparar el daño dentro de un modelo de enfermedad del funcionamiento humano. Esta atención casi exclusiva de la patología descuida el individuo realizado y las comunidades prósperas (Alarcón, 2017). El objetivo de la psicología positiva es, entonces, catalizar un cambio en el enfoque de la preocupación central de la psicología, donde no solo se den la reparación de las peores cosas de la vida, sino también construir cualidades positivas (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

El campo de la psicología positiva, a nivel subjetivo, trata las experiencias valoradas, como bienestar y satisfacción, en el pasado, la esperanza y el optimismo, para el futuro, y el flujo y la felicidad, en el presente. A nivel individual, se trata de rasgos individuales positivos, como la capacidad de amor y vocación, el valor, la habilidad interpersonal, la sensibilidad estética, la perseverancia, el perdón, la originalidad y creatividad, la espiritualidad, el talento y la sabiduría del futuro. A nivel de grupo, se trata de las virtudes cívicas, y de instituciones que mueven a los individuos hacia una mejor ciudadanía. Es decir, aborda valores como la responsabilidad, el cuidado, el altruismo, el civismo, la moderación, la tolerancia y la ética de trabajo (Seligman y Csikszentmihalyi, 2000).

En conclusión, la psicología positiva tiene múltiples aristas de intervención y las mismas pueden atender a un conjunto amplio de valores y recursos positivos del ser humano, tanto desde su rol individual como los diferentes roles que juega en la sociedad. Así es como se llegaría a una concepción de la psicología positiva, como propuesta de terapia personal, pero también a una propuesta para el desarrollo organizacional. Trabajar el componente de desarrollo



organizacional y la gestión del capital humano desde los postulados de la psicología positiva permite que la misma se centre en lo que espera de su clima de trabajo y de sus colaboradores, en vez de en el control o vigilancia de rasgos o valores no deseados (Salanova y Llorens, 2016). Los beneficios son amplios al abordar el trabajo organizacional desde la perspectiva de la dinámica positiva, y es por ello que a lo largo de los años se han planteado y diseñado diferentes modelos basados en estos postulados. A continuación, se presenta uno de ellos, el llamado modelo HERO, para entender cómo se configuran este tipo de modelos en su abordaje organizacional.

#### **4.1.- Psicología Organizacional Positiva.**

El trabajo es uno de los aspectos fundamentales de la vida del ser humano. Debido a esto, es visto como un medio por el cual se pueden desarrollar las personas en el transcurso de su vida. Además, desde la psicología positiva el trabajo tiene un puesto privilegiado, puesto que dentro de él ocurren cambios e interacciones que afectan la vida de las personas. Asimismo, a lo largo de la historia se han tendido a resaltar los aspectos negativos del trabajo, pasando por alto que, al igual que otros aspectos de la vida de las personas, posee implicaciones tanto positivas como negativas (Polo et al., 2013).

Por esta razón, surge dentro de la psicología positiva la rama de la Psicología Organizacional Positiva (POP), cuyo precursor es Fred Luthans (citado por Polo et al., 2013), quien la define como “el estudio y la aplicación de los puntos fuertes de los recursos humanos de orientación positiva y las capacidades psicológicas que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas con eficacia para mejorar el rendimiento del lugar de trabajo hoy” (p. 566). En esta definición se puede ver cómo este autor resalta los aspectos psicológicos positivos de los trabajadores, con el fin de gestionarlos para mejorar la eficacia del trabajo.

Posteriormente, surgieron otras definiciones de la POP, como la que ofrecen Polo et al. (2013), que explican que es la rama de la psicología que investiga la forma de funcionar idónea del ser humano en el trabajo, tanto de manera individual como en grupo, incluyendo la gestión eficaz de los mismos. Se puede observar cómo esta definición posee dentro de sí los cuatro aspectos fundamentales en los que se basa la psicología positiva, siendo enfocado cada uno de ellos en el estudio de la dinámica organizacional.

Por otra parte, la definición realizada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (citado por Bakker, Rodríguez y Derks, 2012) especifica que la POP es “la aplicación

de la psicología para mejorar la calidad de la vida laboral y la protección y promoción de la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores” (p. 566). Este concepto deja en evidencia que la POP se centra en la fomentación y conservación de la calidad de vida laboral y la salud en general del trabajador.

Cabe destacar que, la gran utilidad que tiene la POP para las organizaciones es debido a que enfoca su trabajo en los aspectos positivos de los empleados, desarrollando a partir de aquí estrategias que le permiten a la empresa una gestión más eficaz de los recursos humanos que posee. Esto último lo ratifican Seligman y Csikszentmihalyi (citados por Polo et al., 2013) al explicar que “estos factores mantienen un mayor margen en cuanto a la participación activa de los individuos y en la mejora de la productividad” (p. 570).

En esta misma dirección, Bakker et al. (2012) explican que dependiendo de los diferentes medios y herramientas que les ofrece una empresa a sus trabajadores para realizar sus labores, deben generar en ellos repercusiones en su motivación intrínseca, debido a que estas podrán satisfacer las necesidades básicas de autonomía, de relación y de autoeficacia de sus empleados. De igual forma, estos autores explican que “los recursos laborales también pueden ejercer un papel de motivación extrínseca, porque los entornos laborales con recursos fomentan la voluntad de dedicar nuestros esfuerzos y competencias al trabajo” (p. 68).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

El presente capítulo abarca todo lo que respecta a la construcción del trabajo, así como también a la construcción de las estrategias metodológicas que se emplean para llevar a cabo la investigación. En relación a lo anteriormente mencionado, Arias (2006) explica que la metodología viene siendo el apartado donde se explica “cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p. 19). A continuación, se detallará cada una de las herramientas y métodos que se emplean en la presente investigación.

#### **1.- Tipo y diseño de investigación**

Es importante destacar que, luego de que se ha delimitado la problemática que se plantea estudiar en un trabajo investigativo, se tiene que elegir un enfoque investigativo por el cual se puedan obtener las respuestas necesarias para dicho problema. Por tal razón, la presente investigación se enmarca bajo un enfoque cuantitativo, el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es aquel que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4). Por consiguiente, la presente investigación se enfocará en el análisis estadístico, específicamente en el uso de estadísticos de correlación, para poder darle respuesta a la problemática de estudio.

En ese orden de ideas, el presente trabajo emplea un diseño no experimental, el cual, según Hernández et al. (2014), se refiere a los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables” (p. 152). Esto aplica al presente estudio, en tanto que el mismo solo se limita a evaluar cómo se presentan el engagement en el trabajo y los comportamientos proactivos en el trabajo en empleados de una empresa privada de transporte, sin intentar modificarlos de forma intencionada o controlar las posibles variables de confusión que operen durante la recolección de información.

Asimismo, la investigación tiene una modalidad transversal, la cual es definida por Hernández et al. (2014) como aquella en la que se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 154). Esto se ajusta a lo que se realiza en la presente investigación, en tanto que los datos de las variables engagement en el trabajo y comportamientos proactivos fueron recolectadas en un solo momento durante la investigación.

De igual forma, la investigación tiene un diseño descriptivo, que es definido por Hernández et al. (2014) como aquel que “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 92). En ese sentido, el presente trabajo investigativo se enfoca únicamente en medir y describir los valores que presentan los empleados de la empresa privada de transporte en relación a las variables de engagement en el trabajo y comportamientos proactivos.

Además, esta investigación es de campo, la cual es definida por Arias (1999) como la que “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos” (p. 21). Así pues, este estudio califica como tal, en tanto que el proceso de recolección de datos se realizó en la empresa privada de transporte para mayor objetividad del análisis.

Finalmente, la presente investigación es de tipo correlacional, la cual, según Hernández et al. (2014) “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93). Al respecto, la presente investigación es de tipo correlacional porque se propone evaluar la relación entre las variables de engagement en el trabajo y comportamientos proactivos en los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa.

## 2.- Sujetos

Con respecto a la población, la misma es definida por Arias (2006) como el “conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación” (p. 22). En ese sentido, la población estudiada en la presente investigación está conformada por los empleados de una empresa privada de transporte ubicada en Arequipa. Dicha empresa cuenta con tres unidades de negocio, siendo las mismas el transporte de pasajeros (a nivel nacional e internacional), el transporte de carga (o mercadería, a nivel nacional) y transporte institucional (movilización de trabajadores del sector minero). En su sede de Arequipa cuentan con un total de 286 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 2**

**Cargos en el área administrativa**

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad de personas</b>
Administradores de Taller	2
Administradores de Operaciones Mina	4
Jefe de Mantenimiento	1

Coordinador	2
Supervisores de Prevención, Operaciones y Mantenimiento	24
Asistentes Administrativos y Operaciones	10
Psicólogas	2
Enfermeras	2
Asistentes Contables	3
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3**

**Cargos en el área operativa**

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad de personas</b>
Instructor	1
Monitores	7
Pilotos de Transporte Institucional	170
Pilotos Móviles	10
Técnicos Mecánicos	8
Técnicos Electricistas	4
Auxiliares De Cargo	25
Carroceros	3
Choferes De Patio	3
Oficios Varios	6
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>

Fuente: Elaboración propia.

Es importante señalar que, al momento de realizar una investigación no es obligatorio que se recopilen los datos de la población entera, sino que basta con tomar una parte de esta que sea suficientemente grande para que logre representar de manera confiable y valedera a la población general, y a partir de la información extraída realizar los análisis necesarios para cumplir con los objetivos planteados en la investigación (Hernández et al., 2014).

Con respecto a lo anterior, hay un bagaje de técnicas de muestreo preestablecidas y en el presente estudio se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia; así como también, se consideró facilitar el cálculo del tamaño apropiado de la muestra para que los resultados que se obtengan a partir del análisis de los datos sean representativos de la población estudiada. Por ello, Aguilar (2005) expone que para realizar el cálculo del tamaño de una muestra que sea representativa es necesario emplear la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * P(Q)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P(Q)}$$

Donde:

n= es el tamaño de la muestra

N=población= 286

p= probabilidad de éxito= 0.5

q= probabilidad de fracaso= 0.5

z= nivel de confianza= 1.96

e= error muestral= 0.05

Así pues, se tiene que la muestra a un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error es de 166 trabajadores, tal como se muestra en la fórmula aplicada, a continuación:

$$n = \frac{1.96^2 * 286 * 0.5(0.5)}{(286 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5(0.5)} = 166$$

### 3.- Instrumentos y técnicas

Para el caso de la presente investigación se utilizarán dos cuestionarios, basados en una escala de Likert, la cual, según Hernández et al. (2014) se refiere a un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 238).

Así pues, los instrumentos en cuestión que fueron utilizados para la presente investigación son: (1) la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES, por sus siglas en inglés), de Schaufeli y Bakker (2003, adaptado por Valdez y Ron, 2011) y (2) la Escala de Comportamiento Proactivo, de Bleischak y Den Hautog (2010, adaptada por Salessi y Omar, 2018). El primero será usado para medir la variable engagement en el trabajo, y el segundo para medir la variable comportamientos proactivos. Ambos serán adaptados al contexto peruano, por medio de una prueba piloto, para verificar su confiabilidad y validez, de modo que puedan ser aplicados en población peruana. A continuación, se presenta con más detalle cada uno de estos instrumentos.

#### A. Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES).

**Nombre Original:** Utrecht Work Engagement Scale.

**Autores:** Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, en Holanda, 2003.

**Adaptación al español:** Heriberto Valdez y Cynthia Ron, en México 2011.

**Aplicación:** Individual o colectiva.

**Duración:** 10 minutos.

**Administración:** Desde adultos de 19 hasta 58 años de edad.

**Tipificación:** Empleados de ambos sexos, de cualquier estrato socioeconómico.

**Calificación:** Manual.

**Significación:** Posee una estructura factorial de tres sub-escalas.

**Uso:** En el área organizacional.

**Material:** Una hoja donde se encuentra impreso el cuestionario y en el cual se responden las preguntas. Manual de corrección e interpretación.

### **Descripción.**

Esta escala fue elaborada en el año 2003, en Holanda, por Schaufeli y Bakker, y posteriormente traducida al español y adaptada a la población mexicana, por Valdez y Ron (2011), quienes también se encargaron de la traducción del manual original.

Así pues, la escala en su forma original estaba compuesta por 24 reactivos, que se distribuían de la siguiente forma: nueve ítems para la escala de vigor, ocho ítems para la escala de dedicación, y siete ítems para la escala de absorción. Posteriormente, a través de los análisis psicométricos pertinentes se demostró la inconsistencia de siete de los reactivos, por lo cual la versión final consta en su totalidad de 17 ítems, distribuidos de acuerdo a sus dimensiones de la siguiente forma: vigor, 6 ítems; dedicación, 5 ítems, y absorción, 6 ítems. Los ítems están contruidos en base a una escala de Likert con siete opciones de respuestas que son: nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre.

### **Normas de Interpretación.**

En cuanto a la corrección del instrumento, la misma se realiza de forma manual, en base al baremo de corrección, que provee el manual (Valdez y Ron, 2011). En este se especifican puntajes diferentes para cada una de las dimensiones que componen la variable. También se proporciona un baremo para medir el engagement en el trabajo en su totalidad. A continuación, se presenta la Tabla 4, con el baremo de corrección:

**Tabla 4****Baremo de corrección de la variable engagement en el trabajo**

<b>Escala</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>	<b>Engagement</b>
<b>Muy bajo</b>	2,17	1,60	1,60	1,93
<b>Bajo</b>	2,18 a 3,20	1,61 a 3,20	1,61 a 2,75	1,94, 3,06
<b>Medio</b>	3,21 a 4,80	3,21 a 4,80	2,76 a 4,40	3,07 a 4,66
<b>Alto</b>	4,81 a 5,65	4,81 a 5,65	4,41 a 5,35	4,67 a 5,53
<b>Muy Alto</b>	5,66	5,66	5,36	5,54

Fuente: Elaboración propia.

**Definición de engagement en el trabajo.**

Con respecto a la definición del engagement, esta variable se conceptualiza como el estado positivo y satisfactorio que experimenta una persona en relación a su trabajo, la cual se evidencia cuando el empleado ejerce sus funciones con energía, esmero y concentración, percibiéndose a la vez a sí mismo con las habilidades necesarias para poder afrontar cualquier circunstancia que sucedan en el trabajo (Valdez y Ron, 2011). Cabe señalar que, el engagement se encuentra constituido por tres dimensiones que son las siguientes:

**Vigor:** Se refiere a la presencia de altos niveles de motivación en el trabajador, permitiéndole al mismo, emplear más energía en la realización de las funciones que ejerce dentro de la empresa y así poder enfrentar de mejor manera las vicisitudes laborales (Valdez y Ron, 2011).

**Dedicación:** Esta se caracteriza por una alta implicación laboral y la experimentación por parte del empleado de sentimientos de orgullo, reto, significado, inspiración y entusiasmo en relación a dicha implicación (Valdez y Ron, 2011).

**Absorción:** Esta dimensión se evidencia en el trabajador cuando logra alcanzar y mantener altos niveles de concentración y felicidad mientras realiza sus funciones laborales, llegando incluso a percibir que el tiempo transcurre con mayor velocidad mientras trabaja y sentirse desanimado por tener que finalizar su jornada laboral (Valdez y Ron, 2011).

**Validez.**

En relación a la validez del instrumento, los análisis confirmatorios realizados originalmente en poblaciones holandesas, españolas, portuguesas y posteriormente mexicana



demuestran que la estructura trifactorial (vigor, dedicación y absorción) del UWES es mejor que la de un solo factor (el engagement en su totalidad), sin que por ello se tenga que descartar la medición del engagement en su totalidad.

Es importante señalar que la validez de constructo del engagement fue realizada a través de un análisis factorial obteniendo en el mismo un valor de KMO 0,87. Además, se empleó la prueba de Esfericidad de Bartlett, dando como resultado puntajes altamente significativo, que daban pie a proseguir la evaluación del instrumento a través de un análisis factorial exploratorio, el cual se hizo con el método de rotación oblicua y normalización de Káiser, hallándose la presencia de tres factores con altas puntuaciones, donde las puntuaciones más alta las arrojó la dimensión Vigor, seguida por la de Dedicación y por último encontrándose la dimensión Absorción. Finalmente, se realizó una correlación entre las dimensiones, dando como resultados puntajes que oscilaban entre 0,658 y 0,795.

### **Confiabilidad.**

En lo que respecta a la confiabilidad, la misma se efectuó a través del análisis estadístico de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado en población mexicana un puntaje de 0,93. Por tal razón, se considera que el UWES posee altos niveles de consistencia interna. También, se evaluó la estabilidad del engagement por un margen de un año, dando resultados similares a los encontrados en los test que miden el síndrome de burnout, hallándose que la subescala de vigor posee los puntajes más altos en toda la escala.

### **Prueba piloto.**

Para verificar que el instrumento puede aplicarse en población peruana, se realizó una prueba piloto, para determinar su confiabilidad y validez con una muestra de características similares a la del presente trabajo de investigación. En ese sentido, la validez se calculó por medio del juicio de expertos. Para ello, se seleccionó un grupo de 3 expertos, con amplia trayectoria profesional y reconocido conocimiento sobre engagement en el trabajo, psicología organizacional, psicología positiva y/o psicometría. A estos se les instruyó en el marco teórico y metodológico de la presente investigación, junto con la operacionalización de las variables y la exposición de la situación problemática, de modo que pudieran ejercer una opinión crítica sobre la escala a aplicar. Cada experto llenó un formato en el que expresaron su opinión, tanto

a nivel cuantitativo como cualitativo, acerca del cuestionario, con el propósito de adecuar el mismo a las recomendaciones derivadas de este proceso.

Tras la aplicación del juicio de expertos, se realizó el cálculo del coeficiente V de Aiken, el cual, de acuerdo a Escurra (1989), se trata de un estadístico vinculado al cálculo de la validez de un instrumento de recolección de datos, que “puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces con relación a un ítem o como las valoraciones de un juez respecto a un grupo de ítems” (p. 107). Al respecto, tal como se puede observar en la Tabla 5, a continuación, el valor del coeficiente V de Aiken para toda la escala fue de 97.9, con valores de 94.5 para la claridad, 97.5 para la relevancia y 100 tanto para la coherencia como para la suficiencia. Para observar con detalle las puntuaciones dadas por cada jurado, remitirse al anexo 5.

**Tabla 5**

**V de Aiken de la Escala Utretch de Engagement en el Trabajo**

Expertos	Relevancia		Coherencia		Claridad		Suficiencia		TOTAL (V)
	Ptj.	V	Ptj.	V	Ptj.	V	Ptj.	V	
Ángel R.	66	97	68	100	68	95.5	12	100	98.1
Susan T.	65	95.5	68	100	63	92.6	12	100	97.0
Ángela E.	68	100	68	100	65	95.5	12	100	98.8
TOTAL (V)	97.5		100.0		94.5		100.0		97.9

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la confiabilidad, la misma se obtuvo por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, a partir de los resultados de la prueba piloto. La fórmula para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = coeficiente de confiabilidad.

$S_i^2$  = varianza del ítem i.

$S_t^2$  = varianza de los valores totales observados.

$k$  = número de preguntas o ítems.

Así pues, en la Tabla 6 se muestran los resultados obtenidos de la prueba piloto para medir la confiabilidad de la Escala Utretch de Engagement en el Trabajo, la cual fue aplicada a

29 personas, se encuentra conformada por un total de 17 ítems y obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,897, ubicándose en un nivel muy alto de confiabilidad para la población evaluada.

**Tabla 6**

**Prueba piloto de la confiabilidad de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo**

Número de Trabajadores	Número de ítems de la Escala Utrecht en el Trabajo	Alfa de Cronbach
29	17	0,897

Fuente: Elaboración propia.

Por todo lo anterior, se considera que esta escala es válida y confiable, de modo que puede ser aplicada en la población de estudio.

**B. Escala de Comportamiento Proactivo.**

**Nombre Original:** Proactive Behavior Scale.

**Autores:** Frank Blelschak y Deanne Den Hautog, en Estados Unidos, 2010.

**Adaptación:** Solana Salessi y Alicia Omar, en Argentina, 2018.

**Aplicación:** Individual o colectiva.

**Duración:** 10 minutos.

**Tipificación:** Personas adultas de ambos sexos.

**Significación:** Consta de una estructura factorial de tres subescalas.

**Uso:** Dentro del ámbito organizacional.

**Material:** Una planilla donde se encuentra el cuestionario, elaborado de tal forma que la persona pueda responder directamente en él.

**Descripción.**

Esta escala fue elaborada en el año 2010, en Estados Unidos, por Blelschak y Den Hautog, y posteriormente traducida al español y adaptada a la población argentina, por Salessi y Omar (2018). La traducción del instrumento fue llevada a cabo a través del método traducción-re-traducción, por juicio de expertos en el área.

Siguiendo con este orden de ideas, la escala, en su versión original, estaba compuesta por 11 ítems, que se distribuían de la siguiente forma: en la subescala de comportamiento proactivo orientado a la organización, 3 ítems, en la subescala comportamiento proactivo

orientado a los demás, 4 ítems, y en la subescala comportamiento proactivo orientado a uno mismo, 4 ítems. Sin embargo, al ser traducido y realizarse los análisis psicométricos pertinentes a la subescala comportamiento proactivo orientado a uno mismo se le eliminó un ítem, quedando el cuestionario conformado por un total de 10 reactivos. Este cuestionario se encuentra construido en base a una escala de Likert con cinco opciones de respuestas que oscilan entre: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferente (3), desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).

### **Normas de Interpretación.**

En cuanto a la corrección del instrumento, la misma se realiza de forma manual, en función de un baremo sobre las puntuaciones totales del instrumento y parciales, para cada una de las dimensiones que lo componen. A continuación, se presenta la Tabla 5, con el baremo de corrección en base a percentiles:

**Tabla 7**

**Baremo de corrección en base a percentiles de la variable comportamientos proactivos**

<b>Nivel</b>	<b>Percentil</b>	<b>Proactividad en el trabajo</b>	<b>Comportamiento proactivo orientado a la organización</b>	<b>Comportamiento proactivo orientado a los demás</b>	<b>Comportamiento proactivo orientado a uno mismo</b>
<b>Alto</b>	<b>75</b>	37,5	11,25	15	11,25
<b>Medio</b>	<b>50</b>	25 a 37,4	7,5 a 11,24	10 a 14	7,5 a 11,24
<b>Bajo</b>	<b>25</b>	12,5 a 24,9	3,75 a 7,4	5 a 9	3,75 a 7,4

**Fuente:** Salessi y Omar (2018).

### **Definición de comportamientos proactivos.**

En referencia a los comportamientos proactivos, esta variable se conceptualiza como aquella variedad de comportamientos que son producto de la motivación propia, teniendo como intención la persona con estas conductas causar un cambio en el contexto donde se desenvuelve, con el fin de alcanzar metas individuales, grupales u organizacionales (Salessi y Omar, 2018). Cabe destacar que, esta variable se encuentra compuesta por tres subescalas, que son las siguientes:

**Comportamiento proactivo orientado a la organización:** Esta dimensión abarca todas aquellas conductas que realiza el empleado con la intención de alcanzar las metas que se ha propuesto la organización (Salessi y Omar, 2018).

**Comportamiento proactivo orientado a los demás:** Son todos aquellos comportamientos prosociales que ejecuta el trabajador con el fin de influir de manera positiva en el desempeño de sus compañeros y contribuyendo de esa forma en potenciar el trabajo en equipo (Salessi y Omar, 2018).

**Comportamiento proactivo orientado a uno mismo:** Abarca todos aquellos actos que ejerce la persona con el fin de mejorar su desempeño laboral, facilitándole de esa forma su adaptación al contexto donde se desenvuelve (Salessi y Omar, 2018).

### **Validez.**

En relación a la validez del instrumento, los autores de la adaptación realizaron un análisis factorial donde hallaron que un modelo trifactorial es mejor que uno constituido por un solo factor, puesto que posee un mejor ajuste a la matriz de varianzas y covarianzas efectuada en el estudio. Además, estos hallazgos encontrados en la adaptación previamente mencionada concuerdan con los resultados arrojados en la versión original del instrumento.

De igual forma, para la adaptación de la escala se calculó la validez de tipo convergente-discriminante, hallándose que la varianza capturada por los tres factores es mayor que la producida por los errores de la media, los cuales se sitúan en un orden de 0,42 a 0,55, que coinciden con lo encontrado originalmente por Belschak y Den Hartog (2010, citados en Salessi y Omar, 2018) en la construcción del instrumento original. Además, la escala evidencia estar en concordancia por lo planteado en la teoría, que indica que el comportamiento proactivo en el trabajo se enfoca en tres áreas que son las individuales, las grupales y las organizacionales.

En ese orden de ideas, la validez concurrente fue efectuada a través de la correlación de la proactividad con las variables de satisfacción laboral, implicación laboral y personalidad proactiva, encontrándose en cada una de ellas correlaciones positivas significativas. En conclusión, el presente instrumento muestra ser capaz de medir la variable comportamientos proactivos.

### Confiabilidad.

En lo referente a la confiabilidad, la misma se calculó por medio del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, el coeficiente de confiabilidad compuesta y el coeficiente de Omega de McDonald, arrojando la escala los siguientes resultados: en relación al instrumento en su totalidad, obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.78, una confiabilidad compuesta de 0.77 y un Omega de McDonald de 0.72. Cabe destacar que, la confiabilidad arrojada por este cuestionario demuestra la homogeneidad de los reactivos, evidenciando que las tres subescalas que lo componen son fiables para medir las características que representan a los comportamientos proactivos.

### Prueba piloto.

Como se mencionó en el apartado dedicado a la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, para este cuestionario también se realizó una prueba piloto, que permitió determinar la confiabilidad del instrumento en población peruana con características similares a la de la población final a medir. Para ello, una vez aplicada la prueba piloto, se calculó el coeficiente de correlación Alfa de Cronbach, cuyas propiedades y fórmula ya han sido descritas anteriormente. Y, antes de la aplicación de la prueba piloto, se llevó a cabo un procedimiento de juicio de expertos, para el cálculo de la validez, cuyas propiedades y metodologías serían iguales a las ya descritas en el otro instrumento.

Así pues, tras la aplicación del juicio de expertos, se realizó el cálculo del coeficiente V de Aiken, tal como se puede observar en la Tabla 8, cuyo valor para toda la escala fue de 100.0, con los mismos valores para la claridad, relevancia, coherencia y suficiencia. Para observar con detalle las puntuaciones dadas por cada jurado, remitirse al anexo 6.

**Tabla 8**

#### **V de Aiken de la Escala de Comportamientos Proactivos**

Expertos	Relevancia		Coherencia		Claridad		Suficiencia		TOTAL (V)
	Ptj.	V	Ptj.	V	Ptj.	V	Ptj.	V	
Ángel R.	40	100	40	100	40	100	12	100	100.0
Susan T.	40	100	40	100	40	100	12	100	100.0
Ángela E.	40	100	40	100	40	100	12	100	100.0
TOTAL (V)	100.0		100.0		100.0		100.0		100.0

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la confiabilidad, en la Tabla 9 se muestran los resultados obtenidos de la prueba piloto para medir la confiabilidad de la Escala de Comportamientos Proactivos, la cual

fue aplicada a 29 personas, se encuentra conformada por un total de 10 ítems y obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,840, ubicándose en un nivel alto de confiabilidad para la población evaluada.

**Tabla 9**

**Prueba piloto de la confiabilidad de la Escala de Comportamientos Proactivos**

<b>Número de Trabajadores</b>	<b>Número de ítems de la Escala de Comportamientos Proactivos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
29	10	0,840

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.- Procedimiento**

La presente investigación se desarrolló a través de los siguientes procedimientos para su ejecución:

- Primeramente, se observaron y estudiaron las diferentes circunstancias que experimentan los empleados de empresas privadas de transporte en Arequipa, con el fin de delimitar una problemática de estudio, ello ayudado por la revisión de bibliografía que dé soporte a la comprensión de dicha situación problemática.
- A continuación, se realizó una revisión exhaustiva de las teorías y aportes empíricos asociados a las variables de estudio, a modo de comprender el estado del arte en esta materia.
- Luego, se delimito el marco metodológico de la investigación, lo que permitió definir la línea de acción para llevar el estudio a término de manera organizada y metódica.
- Seguidamente, se aplicó un juicio de expertos sobre los dos instrumentos de recolección de datos para verificar su validez, y se realizó una prueba piloto sobre una muestra con características similares a la muestra final, de modo de calcular la confiabilidad de ambos instrumentos.
- Posteriormente, se solicitó permiso a la directiva de la empresa privada de transporte en Arequipa para realizar la investigación en sus espacios de trabajo y con sus empleados.
- A continuación, se procedió a la aplicación de los cuestionarios Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo y la Escala de Comportamiento Proactivos a todos los empleados de la empresa privada de transporte y que acepten de forma voluntaria participar en el estudio; ello con el fin de recopilar los datos de ambas variables que se estudiaron.

- Luego, los datos recopilados fueron ordenados y clasificados en el programa Microsoft Office Excel, y luego se analizaron en el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 23. Los análisis realizados en un inicio fueron de estadística descriptiva (pruebas de frecuencia) y estadísticos inferenciales paramétricos (coeficiente de confiabilidad de Pearson), para el caso de probarse la distribución normal de la muestra. Y, finalmente los análisis realizados fueron (vía prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov) o estadísticos inferenciales no paramétricos (coeficiente de confiabilidad Rho de Spearman), pues no se trató de una muestra normal. La estadística inferencial fue la utilizada para realizar la prueba de hipótesis.
- Finalmente, los resultados están siendo representados a través de tablas y gráficos, y sobre la base de ello se redacción los resultados, la discusión de los mismos, las conclusiones y recomendaciones.

Todos los pasos anteriores derivarán en la sustentación pública del trabajo de investigación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados del análisis de los datos obtenidos por los trabajadores de una empresa privada de transporte en Arequipa, posterior a la aplicación de los instrumentos Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo y la Escala de Comportamientos Proactivos. Asimismo, los resultados son presentados a través de tablas y gráficos, comenzando por los resultados de las variables según el orden de los objetivos específicos de la investigación, partiendo desde el objetivo general. Para consultar los datos sobre variables categóricas y prueba de normalidad (la cual mostró que ambas variables son no paramétricas), remitirse a la sección de anexos (Anexos 1, 2 y 3, pp. 77-84).

**Tabla 10**

**Correlación de Spearman entre las variables engagement en el trabajo y comportamientos proactivos.**

		Vigor	Absorción	Dedicación	Engagement
Comportamientos proactivos orientados a la organización	Coefficiente de correlación	,330**	,277**	,338**	,351**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	166	166	166	166
Comportamientos proactivos orientados a los demás	Coefficiente de correlación	,325**	,356**	,279**	,370**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	166	166	166	166
Comportamientos proactivos orientados a uno mismo	Coefficiente de correlación	,226**	,191*	,265**	,245**
	Sig. (bilateral)	,003	,014	,001	,001
	N	166	166	166	166
Comportamientos proactivos	Coefficiente de correlación	,352**	,338**	,352**	,394**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	166	166	166	166

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 10, se observan los resultados obtenidos de la correlación de las variables engagement en el trabajo y comportamientos proactivos en los trabajadores de la muestra. Allí se evidencia que, a través del coeficiente de correlación rho de Spearman, utilizado para la obtención de los valores, ambas variables se correlacionan positivamente tanto de forma general como por cada una de las dimensiones que las componen. Así pues, la correlación entre el

engagement en el trabajo y los comportamientos proactivos fue de  $r = 0.394$  con un  $p = 0.000$ , ubicándose todas en un nivel bajo de correlación.

Cabe señalar que se presentan las correlaciones desde la más baja hasta la más alta, empezando por la obtenida entre las dimensiones de absorción y comportamientos proactivos orientados a uno mismo, que fue de  $r = 0.195$ , con un  $p = 0.014$ . Le sigue la correlación arrojada entre las dimensiones de vigor y los comportamientos proactivos orientados a uno mismo, que fue de  $r = 0.226$ , con un  $p = 0.003$ . Luego, se encuentra la correlación entre dedicación y comportamientos proactivos orientados a uno mismo, que fue de  $r = 0.265$ , con un  $p = 0.001$ . Asimismo, se halla la correlación entre las dimensiones de absorción y los comportamientos proactivos orientados a la organización, que fue de  $r = 0.277$ , con un  $p = 0.000$ . También, se presenta la correlación entre las dimensiones dedicación y comportamientos proactivos orientados a los demás, que fue de  $r = 0.279$ , con un  $p = 0.000$ .

Siguiendo con este orden de ideas, se halló la correlación entre las dimensiones vigor y comportamientos proactivos orientados a los demás, que fue de  $r = 0.325$ , con un  $p = 0.000$ . Seguidamente, se presenta la correlación entre las dimensiones vigor y comportamientos proactivos orientados a la organización, que fue de  $r = 0.330$ , con un  $p = 0.000$ . Además, se encuentra la correlación entre las dimensiones de dedicación y los comportamientos proactivos orientados a los demás, que fue de  $r = 0.338$ , con un  $p = 0.000$ . Finalmente, se presentó la correlación entre las dimensiones de absorción y comportamientos proactivos orientados a los demás, que fue de  $r = 0.356$ , con un  $p = 0.000$ .

Es importante señalar que, al haber una correlación positiva altamente significativa entre el engagement en el trabajo y los comportamientos proactivos indica que, a medida que estos trabajadores se sientan más implicados con lo que hacen, comprometidos con la organización y felices con su trabajo, sus comportamientos dentro de la empresa tenderán a ser realizados de forma voluntaria, con iniciativas continuas a hacer más de lo que se le exige, en las cuales propongan cambios positivos para la institución, de la misma forma que se involucrarán en proyectos novedosos y aportarán nuevas ideas que pueden beneficiar a la empresa.

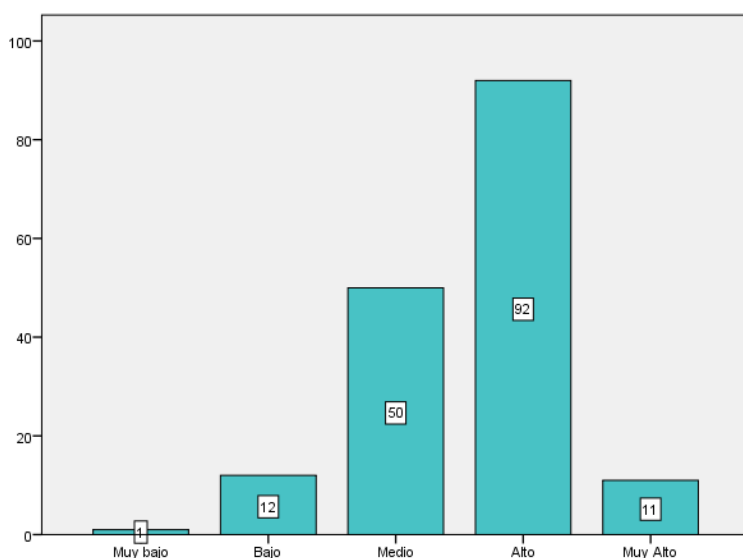
A continuación, se procede a desarrollar los resultados obtenidos en relación al análisis de la variable engagement en el trabajo y sus dimensiones en los empleados de la muestra, en términos de frecuencia.

**Tabla 11**

**Distribución de las puntuaciones obtenidas en la variable Engagement**

Nivel	Engagement	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,6%
Bajo	12	7,2%
Medio	50	30,1%
Alto	92	55,4%
Muy alto	11	6,6%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 3 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la variable Engagement**

En la Tabla 11 y el Gráfico 3 se presentan los resultados obtenidos por los trabajadores de una empresa privada de transporte, en relación a la variable engagement en el trabajo, en términos de frecuencia y porcentaje de distribución. En ese sentido, la muestra de 166 empleados se distribuyó entre los niveles muy bajo, con 1 persona, que representa el 0,6% del total; bajo, con 12 trabajadores, que representan el 7,2%; medio, con 50 empleados, que equivalen al 30,1%; alto, con 92 personas, que representan el 55,4%; y muy alto, con 11 personas, que conforman el 6,6% del total.

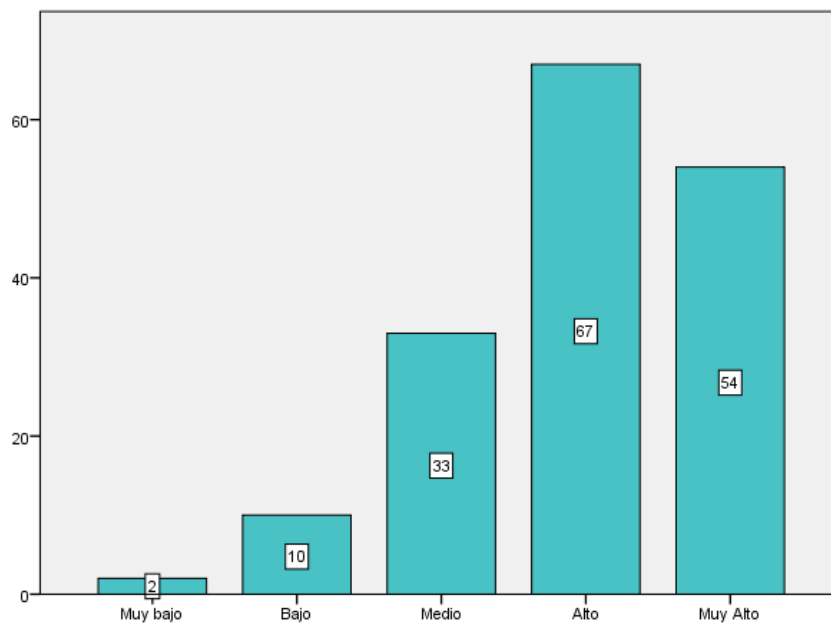
Así pues, se puede observar que el mayor porcentaje de estos trabajadores demuestran que mientras realizan su trabajo en ellos predominan sentimientos positivos y, por ende, tienden a poner su mayor esfuerzo y atención mientras lo realizan, poniendo todas sus habilidades en disposición para su trabajo. También, estos empleados se caracterizan por poseer un nivel de implicación significativo con su trabajo, que los hace estar interesados en que la empresa se desarrolle de manera positiva.

**Tabla 12**

**Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Vigor**

Nivel	Vigor	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	1,2%
Bajo	10	6%
Medio	33	19,9%
Alto	67	40,4%
Muy alto	54	32,5%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 4 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Vigor**

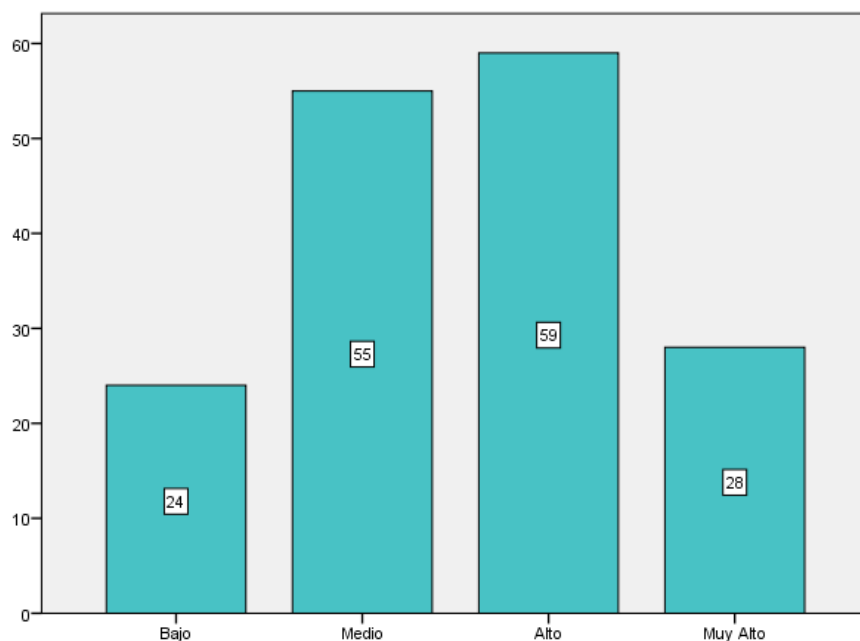
En la Tabla 12 y el Gráfico 4 se presentan los resultados obtenidos por los trabajadores de una empresa privada de transporte, en relación a la dimensión Vigor, en términos de frecuencia y porcentaje de distribución. Siguiendo con este orden de ideas, la muestra de 166 empleados, 2 personas se ubicaron en un nivel muy bajo, que representa el 1,2% del total; luego, en un nivel bajo, 10 trabajadores, que son el 6%; seguido por el nivel medio, con 33 empleados, que equivalen al 19,9%; prosiguiendo con el nivel alto, que es alcanzado por 67 personas, los cuales representan el 40,4%; y finalmente se encuentra el nivel muy alto, con 54 personas, constituyendo el 32,5% del total. Como se puede evidenciar, la mayor cantidad de la población se ubicó en niveles altos, lo que indica que, estos empleados demuestran poseer altos niveles de energía y resiliencia mientras se encuentran en el trabajo.

**Tabla 13**

**Distribución de las puntuaciones obtenida en la dimensión Absorción**

Nivel	Absorción	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	14,5%
Medio	55	33,1%
Alto	59	35,5%
Muy alto	28	16,9%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



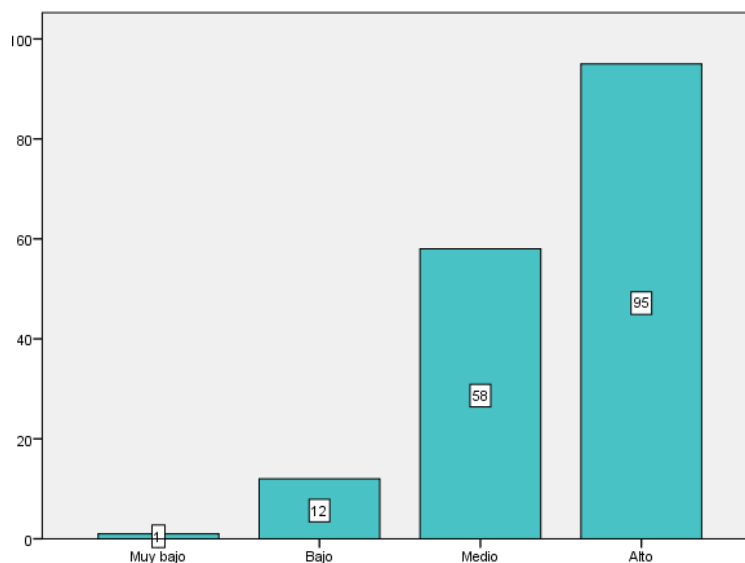
**Gráfico 5 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Absorción**

En la Tabla 13 y el Gráfico 5 se presentan los resultados obtenidos por los trabajadores de una empresa privada de transporte, en relación a la dimensión Absorción, en términos de frecuencia y porcentaje de distribución. Por tal razón, la muestra se distribuyó de la siguiente forma: de los 166 empleados, 24 se ubicaron en un nivel bajo, siendo estos el 14,5%; seguido por el nivel medio, con 55 empleados que equivalen al 33,1%; prosiguiendo con el nivel alto, que es alcanzado por 59 personas, los cuales representan el 35,5%; y finalmente se encuentra el nivel muy alto, con 28 personas constituyendo el 16,9% del total. Estos resultados demuestran que la mayoría de los empleados obtuvieron un nivel alto, lo cual refiere a que estos trabajadores se caracterizan por tener altos niveles de concentración mientras realizan sus actividades dentro de la empresa.

**Tabla 14****Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Dedicación**

Nivel	Dedicación	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,6%
Bajo	12	7,2%
Medio	58	34,9%
Alto	95	57,2%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 6 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Dedicación**

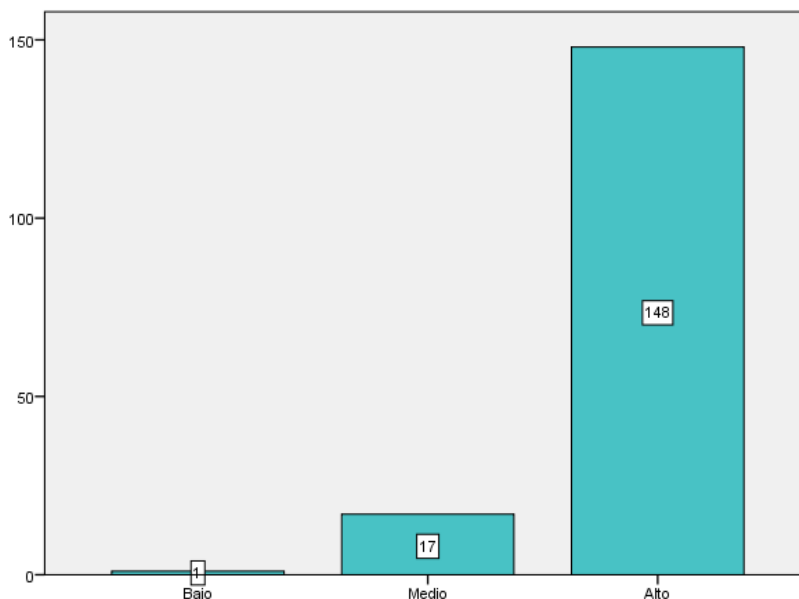
En la Tabla 14 y el Gráfico 6 se presentan los resultados obtenidos por los trabajadores de una empresa privada de transporte, en relación a la dimensión Dedicación, en términos de frecuencia y porcentaje de distribución. Asimismo, la muestra de 166 empleados se distribuyó entre los niveles muy bajo, con 2 personas, que representan el 1,2% del total; luego, en un nivel bajo, 10 trabajadores, que son el 6%; seguido por el nivel medio, con 33 empleados, que equivalen al 19,9%; prosiguiendo con el nivel alto, que es alcanzado por 67 personas, los cuales representan el 40,4%; y finalmente se encuentra el nivel muy alto, con 54 personas, constituyendo el 32,5% del total. Por lo tanto, se evidencia que el mayor porcentaje de la población se ubicó en los niveles altos del baremo, lo que indica que estos trabajadores tienden a tener alta participación en el trabajo, debido a que para ellos tiene sentido lo que hacen, les interesa y lo hacen con buen ánimo.

**Tabla 15**

**Distribución de las puntuaciones obtenidas en la variable Comportamientos Proactivos**

Nivel	Comportamiento Proactivo	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0,6%
Medio	17	10,2%
Alto	148	89,2%
<b>Total</b>	166	100%

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 7 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la variable Comportamientos Proactivos**

En la Tabla 15 y en el Gráfico 7 se presentan los resultados obtenidos por los trabajadores de la muestra, en relación a la variable comportamientos proactivos. En ese sentido, en lo que respecta a la variable comportamiento proactivo, la muestra de 166 empleados se distribuyó entre los niveles bajo, con 1 persona, que representa el 0,6% del total; luego, en un nivel medio, con 17 trabajadores, que son el 10,2%; seguido por el nivel alto, con 148 empleados, que equivalen al 89,16%.

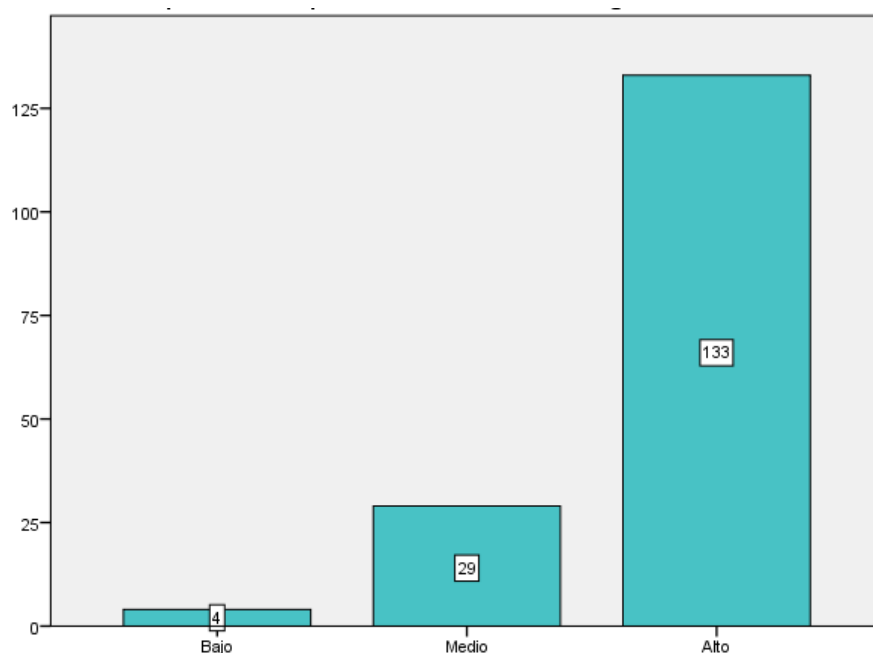
Por lo tanto, se puede observar que el mayor porcentaje de estos trabajadores demuestran dentro de la empresa un repertorio de comportamientos que se caracterizan por ser realizados de forma voluntaria con el fin de repercutir de manera positiva dentro de la misma. Entre estos comportamientos se encuentran aquellos dirigidos a realizar innovaciones, ejecutar proyectos novedosos, aportar propuestas que den respuestas a las diferentes situaciones que se presentan dentro de la empresa.

**Tabla 16**

**Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión de comportamientos proactivos orientados a la organización**

Nivel	Comportamiento proactivo orientado a la organización	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2,4%
Medio	29	17,5%
Alto	133	80,1%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 8 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión de comportamientos proactivos orientados a la organización**

En la Tabla 16 y en el Gráfico 8 se presentan los resultados obtenidos por los trabajadores de la muestra, en relación a la dimensión comportamientos proactivos orientados a la organización. Siguiendo con este orden de ideas, la frecuencia y porcentaje se distribuye de la siguiente manera: de la muestra de 166 empleados, 4 personas se ubicaron en un nivel bajo, que representa el 2,4% del total; luego, en un nivel medio, 29 trabajadores, que son el 17,5%; y, finalmente, el nivel alto, con 133 empleados, que equivalen al 80,1%. Como se puede evidenciar, la mayor cantidad de la población se ubicó en niveles altos, lo que indica que muchas de las conductas de estos empleados se encuentran enfocadas en ayudar a cumplir con los objetivos y metas que se ha propuesto la empresa.

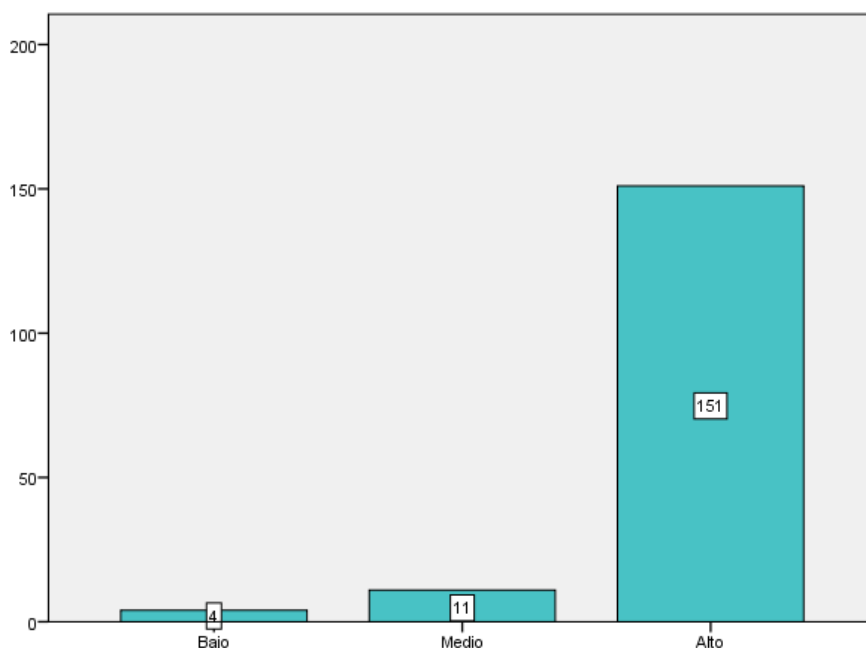


**Tabla 17**

**Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Comportamiento proactivo orientado a los demás**

Nivel	Comportamiento proactivo orientado a los demás	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2,4%
Medio	11	6,6%
Alto	151	91%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 9 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión Comportamiento proactivo orientado a los demás**

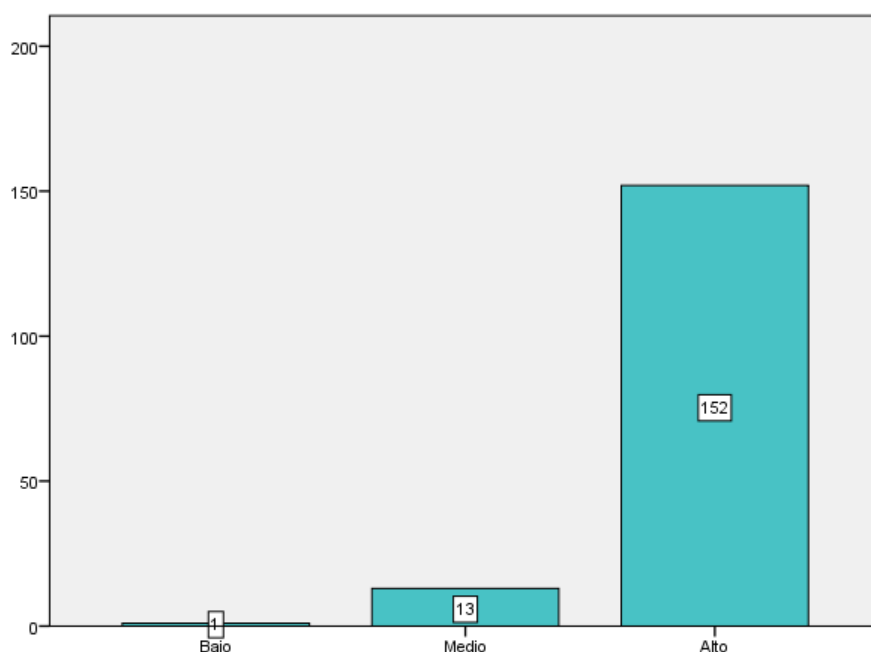
En la Tabla 17 y en el Gráfico 9 se presentan los resultados obtenidos por los trabajadores de la muestra, en relación a la dimensión comportamientos proactivos orientados a los demás. Por otra parte, en relación a la frecuencia y porcentaje obtenidos, la muestra se distribuyó de la siguiente forma: de los 166 empleados, 4 se ubicaron en un nivel bajo, siendo estos el 2,4%; seguido por el nivel medio, con 11 empleados, que equivalen al 6,6%; finalmente, con el nivel alto se encuentran 151 personas, los cuales representan el 91%. Estos resultados demuestran que la mayoría de los empleados obtuvieron un nivel alto, lo cual refiere a que se caracterizan por presentar comportamientos que benefician de forma positiva al desenvolvimiento de las otras personas con quienes trabajan, de modo que los ayuda a desempeñar su rol laboral.

**Tabla 18**

**Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión de Comportamiento proactivo orientado a uno mismo**

Nivel	Comportamiento proactivo orientado a uno mismo	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0,6%
Medio	13	7,8%
Alto	152	91,6%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 10 Distribución de las puntuaciones obtenidas en la dimensión de Comportamiento proactivo orientado a uno mismo**

En la Tabla 18 y en el Gráfico 10 se presentan los resultados obtenidos por los trabajadores de la muestra, en relación a la dimensión comportamientos proactivos orientados a uno mismo. Asimismo, en relación a la distribución de las frecuencias y porcentaje la muestra de 166 empleados se distribuyó entre los niveles bajo, con 1 persona, que representa el 0,6% del total; luego, en un nivel medio, 13 trabajadores, que son el 7,8%; y finalmente se encuentra el nivel alto, con 152 personas, constituyendo el 91,6% del total. Por lo tanto, se evidencia que la mayoría de estos trabajadores poseen un bagaje de conductas que les permite mejorar su desempeño laboral, siendo por ello fácil desenvolverse al momento de realizar las diferentes actividades que realizan dentro de la empresa.

Ahora bien, se procederá a verificar si existe diferencia significativa entre los distintos grupos establecidos por las variables categóricas edad, cargo que ocupa en la empresa y

antigüedad en la empresa. Es importante señalar que, la variable edad tiene cuatro (4) categorías diferentes, y la variable antigüedad posee tres (3) categorías. Por tal razón, se realizó la determinación de la independencia a través de la prueba estadística Kruskal-Wallis. Por otra parte, la variable cargo que ocupa en la empresa presenta solo dos categorías, por lo cual se aplicó la prueba de independencia por U de Mann Whitney. Las pruebas de hipótesis quedarían definidas de acuerdo a las siguientes hipótesis: H0= Para el Engagement en el trabajo, no hay diferencia significativa entre los distintos grupos; H1= Para el Engagement en el trabajo, sí hay diferencia significativa entre los distintos grupos.

**Tabla 19**

**Análisis del engagement en el trabajo respecto a las variables categóricas edad, antigüedad y cargo que ocupa**

Rangos	Grupo	N	Rango promedio	Kruskal Wallis	gl	p-value
Edad	-De 20 a 30 años	36	71,33	3,521	3	0,318
	-De 31 a 40 años	46	87,53			
	-De 41 a 50 años	49	89,53			
	-De 51 años en adelante	35	81,87			
Antigüedad	-De 0 a 2 años	47	84,81	2,331	2	0,312
	-De 3 a 5 años	76	87,99			
	-De 6 años en adelante	43	74,14			
Rangos	Grupo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	p-value
Cargo que Ocupa	-Área Administrativa	25	29,86	421,500	-6,058	0,000
	-Área Operativa	141	93,01			

Fuente: Elaboración propia.

En referencia a la Tabla 19, se puede evidenciar lo siguiente: Para la edad, el p-value > 5%, entonces se acepta H0; es decir, la evidencia indica que no hay diferencia significativa en el engagement presente entre los distintos grupos de edad. Para la antigüedad, el p-value > 5%, entonces se acepta H0; es decir, la evidencia indica que no hay diferencia significativa en el engagement presente entre los distintos grupos de antigüedad. Para la variable cargo que ocupa, el p-value < 5%, entonces se rechaza H0; es decir, no se puede asegurar que el engagement sea igual entre los empleados que ocupan un puesto en el área administrativa y aquellos que lo hacen en el área operativa. Como se puede observar en las medias obtenidas en la variable engagement en el trabajo, los empleados del área administrativa presentan una puntuación inferior a la de los empleados en el área operativa, siendo esta diferencia altamente significativa.

De esto se desprende que los empleados del área operativa sienten un mayor compromiso con su trabajo, al que se dedican con más ahínco, concentración y energía.

**Tabla 20**

**Análisis de los comportamientos proactivos respecto a las variables categóricas edad, antigüedad y cargo que ocupa**

Rangos	Grupo	N	Rango promedio	Kruskal Wallis	gl	p-value
Edad	-De 20 a 30 años	36	72,47	3,998	3	0,262
	-De 31 a 40 años	46	80,08			
	-De 41 a 50 años	49	92,36			
	-De 51 años en adelante	35	86,94			
Antigüedad	-De 0 a 2 años	47	81,94	2,091	2	0,351
	-De 3 a 5 años	76	79,42			
	-De 6 años en adelante	43	92,42			
Rangos	Grupo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	p-value
Cargo que Ocupa	-Área Administrativa	25	31,94	473,500	-5,893	0,000
	-Área Operativa	141	92,64			

Fuente: Elaboración propia.

En referencia a la Tabla 20 se puede evidenciar lo siguiente: Para la edad, el p-value > 5%, entonces se acepta H0; es decir, la evidencia indica que no hay diferencia significativa en los comportamientos proactivos presentes entre los distintos grupos de edad. Para la antigüedad, el p-value > 5%, entonces se acepta H0; es decir, la evidencia indica que no hay diferencia significativa en los comportamientos proactivos presentes entre los distintos grupos de antigüedad. Para la variable cargo que ocupa, el p-value < 5%, entonces se rechaza H0; es decir, no se puede asegurar que los comportamientos proactivos sean iguales entre los empleados que ocupan un puesto en el área administrativa y aquellos que lo hacen en el área operativa.

Tal como se explicó para el caso de la variable engagement en el trabajo, se observa que el área operativa tiene una media superior a la del área administrativa, lo que quiere decir que la primera posee un mayor despliegue de comportamientos proactivos entre sus diferentes tipos que la segunda. También se observa en esta variable el peso que ejerce el hecho de que la representación del personal operativo sea mucho mayor que la del personal administrativo: 84.94% frente a 15.06%, respectivamente. Es por esto que la media total apunta hacia comportamientos proactivos altos, a pesar de que la respuesta del área administrativa es mucho menor.

## DISCUSIÓN

Las empresas necesitan desarrollar un tipo de gestión que permita un ambiente de trabajo donde se logre fomentar en sus empleados el engagement y los comportamientos proactivos. Es cada vez menos relevante para los empleadores el centrarse exclusivamente en la evaluación y promoción de capacidades profesionales específicas, también llamadas habilidades duras, pues se ha demostrado que lo que permite una mayor efectividad y una mayor apertura hacia la innovación, entre otros factores necesarios para la evolución de una organización, es que el colaborador cuente con un conjunto de habilidades blandas y actitudes hacia el trabajo, que lo lleven a aportar su creatividad en pro de los procesos, productos y servicios que constituyan el eje del trabajo. En ese sentido, el engagement en el trabajo permitirá que el empleado se mantenga en el puesto el tiempo suficiente para hacerse del *know how* requerido para su puesto y lo protegerá del desgaste que conlleva todo trabajo, pues la labor es realizada con ánimo y fuerza. En la misma línea, los comportamientos proactivos permitirán a la organización recibir del colaborador lo mejor de su iniciativa personal, lo cual da lugar a la innovación y el crecimiento organizacional.

En referencia al tipo de relación que existe entre el engagement en el trabajo y los comportamientos proactivos del grupo de empleados evaluados, se encontró que entre ambas variables existe una correlación positiva altamente significativa, lo que indica que a medida que estos trabajadores se sientan más identificados e implicados con su rol laboral, su comportamiento dentro de la empresa tenderá en mayor medida a caracterizarse por ser autodeterminado en beneficio a la institución en general, por lo que serán personas que apoyen en el cumplimiento de las metas y objetivos tanto en los niveles organizacionales, como grupales e individuales, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación que indica que existe relación entre ambas variables. Con respecto a estos resultados, los mismos concuerdan con lo presentado en la investigación realizada por Álvarez, Castro y Vila (2014), donde evidenciaron que, en un grupo de trabajadores de 25 centros públicos de educación superior, los niveles altos de engagement influyen de manera positiva en los comportamientos altruistas en el trabajo de estas personas.

Por otra parte, en el grupo de empleados evaluados se evidenció que el mayor porcentaje de estos poseen altos niveles de engagement en el trabajo (55,4%), como también en cada una de las dimensiones que la componen (vigor, 40,4%; absorción, 35,5%; dedicación, 57,2%), lo

que indica que estos trabajadores se caracterizan por sentirse a gusto con lo que hacen dentro de la institución, ponen gran parte de sus energías para ejecutar las diferentes actividades que realizan y mientras lo realizan se concentran plenamente en ello. A partir de estos resultados, se acepta la hipótesis de la investigación que los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa tienen un nivel alto de engagement en el trabajo. Aunado a esto, los resultados hallados concuerdan con lo encontrado por Quezada (2017), quien evidenció niveles altos de engagement, como también de cada una de las dimensiones que lo componen, en empleados de dos empresas distintas de polleras del Perú. Cabe acotar que estos resultados contrastan con lo hallado por Álvarez, Castro y Vila (2014), quienes en un grupo de profesores de educación superior de Venezuela encontró en ellos niveles medios de engagement en el trabajo.

En lo que respecta a los comportamientos proactivos de estos trabajadores, se halló que la gran mayoría de estos presentan altos niveles de dicha variable de manera general (89,16%), y de cada una de las dimensiones que la componen (comportamientos proactivos orientados a la organización, 80,1%; comportamientos proactivos orientados a los demás, 91%; comportamientos proactivos orientados a uno mismo, 91,6%), caracterizándose estos trabajadores por ello en tender constantemente a realizar acciones que benefician a la empresa en general, donde buscan ayudar a esta que cumpla con los objetivos y las metas establecidas, apoyando a sus compañeros de trabajo a que puedan realizar de mejor forma sus actividades laborales, y estando constantemente aplicando estrategias que les permitan mantenerse autodeterminados en la ejecución de sus responsabilidades dentro de la institución. Siguiendo con este orden de ideas, se acepta la hipótesis de investigación que indica que los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa tienen un nivel alto de comportamientos proactivos. En relación a estos resultados, los mismos concuerdan con lo evidenciado en el trabajo realizado por Echeverría y Ríos (2018), en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, del Perú, donde observaron que el mayor porcentaje del personal docente (35,55%) y administrativo (32,30%) presentaba altos niveles de comportamientos extrarrol, entendidos estos como similares a los comportamientos proactivos, en tanto que ambos se fundamentan en la realización de conductas no directamente indicadas en la descripción laboral, o de acuerdo a los lineamientos o políticas organizacionales.

Siguiendo con este orden de ideas, en lo que respecta al análisis del engagement en función de las variables categóricas de edad, antigüedad y cargo que ocupa, se encontró que

existe una diferencia significativa en los niveles de engagement en el trabajo de los empleados según el cargo que ocupan dentro de una empresa privada de transporte ( $p=0,000$ ). Esto puede indicar que el rol que ejerzan estos trabajadores influye de manera significativa en el nivel de implicación, identificación y energía que coloquen al momento de realizar sus actividades dentro de la empresa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación que refiere que existe diferencia entre los niveles de engagement en el trabajo de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa según el cargo que ocupa. Este podría concordar con lo investigado por Cumpa (2015), quien encontró diferencia significativa en los niveles de engagement en el trabajo entre los trabajadores de tres distintas empresas de comercialización de bebidas y alimentos de La Ciudad de Chiclayo.

Finalmente, en relación al análisis de los niveles de comportamientos proactivos en el trabajo en función de las variables categóricas de edad, antigüedad y cargo que ocupan, se halló que existe una diferencia significativa en los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte según el cargo que ocupan dentro de la organización. Estos resultados pueden deberse a que, al ser las áreas administrativas y operativas disímiles entre sí, tal vez algunos de estos empleados se ven limitados a tan solo realizar las actividades que le compete a su rol laboral, mientras que otros pueden ser que tengan mayores oportunidades de poder realizar una amplia variedad de acciones desde el rol donde se encuentre, o ya bien sencillamente por diferencias en el aspecto vocacional o de desgaste laboral. Asimismo, se acepta la hipótesis de la investigación que señala la existencia de diferencia entre los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa según y el cargo que ocupa. En ese sentido, es posible que las altas responsabilidades asociadas a los cargos administrativos generen mayor desgaste laboral, lo que influiría negativamente en el engagement de estos trabajadores. Estos resultados difieren por lo encontrado por Echeverría y Ríos (2018), donde hallaron que, en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo del Perú, el personal docente (35,55%) y administrativo (32,30%) presentaban ambos altos niveles de comportamientos extrarrol.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Con respecto a relacionar el engagement en el trabajo y los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa, se encontró que existe una correlación positiva altamente significativa entre ambas variables. Así que, se acepta la hipótesis de la investigación, la cual indica que existe relación positiva entre el engagement y los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa.

**SEGUNDA:** En lo que respecta al análisis de los niveles de engagement en el trabajo de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa, la mayoría de estas personas obtuvieron niveles altos en lo que respecta a la variable en general, como también, en cada una de las dimensiones que componen a esta variable (vigor, absorción y dedicación). Por tal razón, se cumple la hipótesis planteada, que indica que los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa tienen un nivel alto de engagement en el trabajo.

**TERCERA:** En relación a la identificación de los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa, la mayoría de los trabajadores presentan altos niveles de comportamientos proactivos, tanto en la variable general, como con cada una de las dimensiones que la componen (comportamientos proactivos orientados a la organización, comportamientos proactivos orientados a los demás, y comportamientos proactivos orientados a uno mismo). A partir de estos resultados, se acepta la hipótesis, la cual especifica que los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa tienen un nivel alto de comportamientos proactivos.

**CUARTA:** En lo que se refiere al análisis de las diferencias en los niveles de engagement en el trabajo en función de las edades, antigüedad y cargo que ocupan los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa, no se evidenció diferencia con respecto a las variables categóricas de edad y antigüedad. En cambio, la variable categórica de cargo que ocupa, sí evidenció una diferencia significativa entre los niveles de engagement presentados por estos trabajadores. A partir de lo anteriormente mencionado, se acepta la hipótesis nula de la investigación de que no existe diferencia entre los niveles de engagement



en el trabajo de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa según las edades y la antigüedad; mientras que se acepta en relación al cargo que ocupan los trabajadores.

**QUINTA:** En referencia al análisis de las diferencias en los comportamientos proactivos en función de las edades, antigüedad y cargo que ocupan los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa; se halló que no existe diferencia en dichos niveles en función de las variables categóricas de edad y antigüedad; en cambio, sí se presentó diferencia en los comportamientos proactivos en relación a la variable de cargo que ocupa. Por tal razón, se toma la hipótesis nula de la investigación, que indica que no existe diferencia entre los comportamientos proactivos de los empleados de una empresa privada de transporte en Arequipa según las edades y la antigüedad; pero se acepta la hipótesis de la investigación en relación a la variable categórica de cargo que ocupa el trabajador.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Habiéndose encontrado una correlación positiva y significativa entre el engagement y el comportamiento proactivo; la empresa estudiada podría ampliar la presente investigación, explorando la posible correlación entre los comportamientos proactivos y el Síndrome de Burnout, u otras variables afines, como las conductas extrarrol, pues esto puede ayudar a profundizar la comprensión del panorama aquí descrito. Asimismo, el presente estudio brinda la posibilidad de ampliar la investigación a otras empresas de transporte y otro tipo de organizaciones, de modo que se pueda corroborar estos resultados, para eventualmente acceder a una comprensión más global sobre la dinámica de estas dos variables.

**SEGUNDA:** Siendo evidente los resultados, es necesario apuntar que no toda la población cuenta con los mismos niveles de engagement, por lo cual es recomendable realizar un análisis individualizado por cada tipo de puesto laboral, en pro de determinar cuáles son las diferencias entre cada grupo, al mismo tiempo refinar las descripciones de cargo, y los paquetes de compensaciones, a modo de promover un mayor nivel de compromiso laboral. Esto se puede llevar en simultáneo con un proceso de psicoeducación y sensibilización sobre la importancia del engagement en el trabajo, y cómo el mismo puede ayudar a combatir los estragos del estrés laboral, el desgaste profesional y el Síndrome de Burnout.

**TERCERA:** Similar a la recién mencionada, los comportamientos proactivos, no se presentan igual de elevados en todos los cargos, por lo cual un análisis individualizado, puede permitir que los empleados encuentren más oportunidades y apertura organizacional para desarrollar conductas proactivas. Considerando que la psicología organizacional cuenta con diversas estrategias para promover y sostener comportamientos proactivos que serán más o menos efectivas de acuerdo a la cultura organizacional y los tipos de cargo, de modo que es recomendable poner a prueba estas estrategias, con el objetivo de probar su efectividad en aumentar los comportamientos proactivos.

**CUARTA:** La diferencia encontrada en los niveles de engagement en el trabajo entre el área administrativa y el área operativa dan cuenta de un resultado más favorable para el área operativa. Esto, en principio, implicaría la necesidad de aplicar algún programa de intervención

para el aumento del engagement dirigido principalmente hacia el área administrativa; pero también requeriría de iniciar un proceso de reflexión colectiva sobre el significado que tiene el hecho de que las áreas operativas cuenten con niveles tan altos de engagement. De esta forma, se podría intentar reproducir en los empleados menos comprometidos algunos de los factores que se hayan determinado como principales responsables del aumento del engagement.

**QUINTA:** En una medida similar a lo mencionado en el punto anterior, los niveles de comportamientos proactivos encontrados en los empleados del área operativa fueron superiores a los encontrados en el área administrativa. Esto debe dar espacio para que se inicie un proceso de revisión sobre los factores que pueden estar contribuyendo a una diferencia tan notable entre ambos grupos. Por eso, es recomendable incorporar programas de intervención dirigidos a aumentar los comportamientos proactivos de los empleados del área administrativa, lo mismo que programas de recompensa personalizados a los intereses de este tipo de personal, para promover un mayor despliegue de proactividad en el entorno laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Revista Salud en Tabasco*, 12(11), 333-338. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alarcón, R. (2017). En torno a los fundamentos filosóficos de la psicología positiva. *Persona*, 20, 11-28. doi:10.26439/persona2017.n20.1737
- Álvarez, D., Castro, C., y Vila, G. (2014). Actitudes y engagement en el trabajo como antecedentes del comportamiento altruista. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(65), 23-42. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29030101003>
- Ares, A. (2008). La conducta proactiva como conducta estratégica opuesta a la conducta pasiva. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, 58, 129-136. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2873986>
- Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación: Guía para su Elaboración*. (3ra edición). Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ta edición). Caracas: Episteme.
- Arias, W. (2013). Psicología clínica y psicoterapia: revisión epistemológica y aportes de la psicología positiva. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), 137-154. Recuperado de <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/82/90>
- Arias, W. (2015). Conducta prosocial y psicología positiva. *Avances en Psicología. Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades*, 23(1), 37-47. Recuperado de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/169>
- Baca, D. (2013). Resiliencia y apoyo social percibido en pacientes oncológicos que acuden a un Hospital de Trujillo. *Revista De Investigación en Psicología*, 19(1), 177-190. doi:10.15381/rinvp.v19i1.12452
- Bakker, A., Rodríguez, A., y Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Revista Psicothema*, 24(1) 66-72. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/727/72723431011.pdf>
- Bas, R. (1981). Las terapias cognitivo-conductuales: Una revisión. *Revista Estudios de Psicología*, 2(7), 91-114, doi:10.1080/02109395.1981.10821272

- Benevides, A., Fraiz, D., y Porto, P. (2009). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Utrecht University: Occupational Health Psychology Unit.
- Comité Andino de Autoridades en Seguridad y Salud en el Trabajo (2006). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de <https://storage.servir.gob.pe/gestores-rrhh/encuentrogestores-2012-09/EncuentroGestores-2012-09%20-%20NormaSGSST.pdf>
- Córdoba, N. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*. (Trabajo de pregrado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Covey, S. (2009). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Crant, J. (2000). Proactive behavior in organizations. *Management Journal*, 26(3) 435-462. doi:10.1016/S0149-2063(00)00044-1
- Cumpa, M. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de La Ciudad de Chiclayo 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/799/1/CUMPA%20ROMERO%20MARIEL%20DAYANA.pdf>
- Dávila, M., y Finkelstein, M. (2016). Comportamiento de ciudadanía organizacional y bienestar. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 16(1), 35-48. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/560/56046596004.pdf>
- Echeverría, J., y Ríos, M. (2018). Gestión de la identidad corporativa y comportamiento extra rol desde la perspectiva de los docentes y trabajadores administrativos: caso Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. *Revista de Investigación y Cultura*, 7(1), 45-58. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6317322>
- Edú, S. (2014). *Influencia del liderazgo auténtico en las conductas extra rol de los empleados*. (Tesis de doctorado). Recuperado de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Sedu/EDU\\_VALSANIA\\_Sergio\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Psicologia-Sedu/EDU_VALSANIA_Sergio_Tesis.pdf)
- Enciso, E., y Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Revista Acta Colombiana de Psicología*, 11, 5-22 pp. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/798/79801102.pdf>
- Escurra, L. (1989). Cuantificación de la Validez de Contenido por Criterio de Jueces. *Revista de Psicología - PUCP*, 6, 103-111. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555>

- Fernández, J., Calderón, G., y Navarro, J. (2016). Psicología de la Salud Ocupacional: Una especialidad emergente en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 27, 193-194. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v27n3/a16v27n3.pdf>
- García, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout. *Liberabit*, 20(2), 199-208. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v20n2/a01v20n2.pdf>
- Gestión (1 de julio de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397>
- Gómez, A. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de las Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5454161>
- Gómez-Perdomo, G., Meneses-Higuita, A., y Palacio-Montes, M. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y Estrés*, 23, 71-75. doi:10.1016/j.anyes.2017.09.002
- Grant, A., y Ashford, S. (2008). The Dynamics of Proactivity at Work. *Research in Organizational Behavior*, 28, 3-34. doi:10.1016/j.riob.2008.04.002
- Green, P., Finkel, E., Fitzsimons, G., y Gino, F. (2017). The energizing nature of work engagement: Toward a new need-based theory of work motivation. *Research in Organizational Behavior*, 37, 1-18. Recuperado de <https://www.journals.elsevier.com/research-in-organizational-behavior>
- Gudermann, M. (2010). The relationship between proactive personality, affective commitment and the role of job stressors. (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://essay.utwente.nl/59941/1/BSc\\_M\\_Gudermann.pdf](https://essay.utwente.nl/59941/1/BSc_M_Gudermann.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hermosa, A., y Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 33(2), 252-261. doi:10.17533/udea.rfnsp.v33n2a12
- Hothersall, D. (1997). *Historia de la Psicología*. (3ra ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Huapaya, K. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. (Tesis de

- pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/404/huapaya\\_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/404/huapaya_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, A. (2010). La proactividad empresarial como elemento de la competitividad. *Ra Ximhai*, 6, 303-312. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46115146011>
- Macaya, X., Pihan, R., y Parada, B. (2018). Evolución del constructo de salud mental desde lo multidisciplinario. *Humanidades Médicas*, 18(2), 215-232. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/hmc/v18n2/1727-8120-hmc-18-02-338.pdf>
- Mañas, I. (2007). Nuevas terapias psicológicas: la tercera ola de terapias de conducta o terapias de tercera generación. *Gaceta de psicología*, 40, 26-34. Recuperado de <https://www.psyciencia.com/wp-content/uploads/2012/11/La-tercera-ola-de-terapias-de-conducta.pdf>
- Marsollier, R. (2015). El compromiso laboral en el contexto universitario. Una aproximación desde la psicología de la salud ocupacional positiva. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 7(2), 22-29. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/racc/article/view/9054>
- Mendoza, B., y Gutiérrez, M. (2017). *Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (Trabajo de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del Trabajo (1983). *C155 – Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores*, 1981. Recuperado de [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C155](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C155)
- Organización Mundial de la Salud (2006). *Constitución de la Organización Mundial de la Salud*. (45ta ed.). Recuperado de [https://www.who.int/governance/eb/who\\_constitution\\_sp.pdf](https://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf)
- Pando-Moreno, M., Gascón-Santos, S., Varillas-Vilches, W., y Aranda-Beltrán, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Revista Ciencia UNEMI*, 12(29), 1-8. Recuperado de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/712/703>

- Parker, S., y Collins, C. (2010). Taking Stock: Integrating and Differentiating Multiple Proactive Behaviors. *Journal of Management*, 36(3), 633-662. doi:10.1177/0149206308321554
- Pérez, B., y Valderrama, A. (2018). *Estilos de liderazgo, felicidad y su relación con el engagement en una organización del gobierno regional de Arequipa - Autodema - Majes Siglas*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5857>
- Polo, J., Palacio, J., De castro, A., Mebarak, M., y Velilla, J. (2013). Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 561-575. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5813>
- Quezada, H. (2017). *Engagement Laboral en las Empresas Pollería Rockys S.A. y Pollería Norky E.I.R.L. de Trujillo en el año 2017*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11520>
- Rivero, S., y Vargas, R. (2013). Análisis bibliométrico sobre el concepto de regulación emocional desde la aproximación cognitivo-conductual: una mirada desde las fuentes y los autores más representativos. *Psicología desde el Caribe*, 3(30), 495-525. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v30n3/v30n3a04.pdf>
- Rodríguez, R., Sánchez, I., y Martínez, M. (2014). Propiedades psicométricas de la escala de comportamientos de ciudadanía organizacional de compañeros de trabajo (ECCOCT) en un grupo de empleados (as) en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 25(1), 30-49. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=233237909003>
- Salanova, M., Llorens, S., Acosta, H., y Torrente, P. (2013). Positive Interventions in Positive Organizations. *Terapia psicológica*, 31(1), 101-113. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/235636745\\_Positive\\_Interventions\\_in\\_Positive\\_Organizations](https://www.researchgate.net/publication/235636745_Positive_Interventions_in_Positive_Organizations)
- Salanova, M., Martínez, I., y Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 22-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77830184004>



- Salanova, M., y Llorens, S. (2016). Hacia una psicología positiva aplicada. *Papeles del psicólogo*, 37(3), 161-164. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2770.pdf>
- Salessi, S., y Omar, A. (2018). Comportamientos proactivos en el trabajo: adaptación y análisis psicométrico de una escala. *Actualidades en Psicología*, 32(124), 33-49. doi:10.15517/ap.v32i124.30642
- Seligman, M., y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. doi:10.1037//0003-066X.55.1.5
- Soteldo, M. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Atenor Orrego, Trujillo*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2368>
- Uribe, J., López, P., Pérez, C., y García, A. (2014). Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y su relación con salud y riesgo psicosocial en funcionarios públicos que imparten justicia en México, D.F. *Acta de Investigación Psicológica*, 4(2), 1554-1571. doi:10.1016/S2007-4719(14)70393-X
- Valdez, H., y Ron, C. (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Manual preliminar*. Jalisco: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Vega, N. (2016). Neocompetencias, nuevo enfoque de competencias laborales en Salud Ocupacional. *Educación Médica Superior*, 30(3), 627-638. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412016000300016&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412016000300016&script=sci_arttext&tlng=en)
- Vera, M., Cifre, E., y Verchili, C. (2015). Psicología de la salud ocupacional, emociones y género. En E. Cifre, M. Vera y F. Signani (Eds.), *Género, salud y trabajo: Aproximaciones desde una perspectiva multidisciplinar* (87-113). Madrid: Pirámide.
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., y Leil, M. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de psicología*, 33(3), 708-713 doi:10.6018/analesps.33.3.238571

## **ANEXOS**

**ANEXO 01**  
**VARIABLES CATEGÓRICAS**

		<b>Edad</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	20	1	,6	,6	,6
	21	1	,6	,6	1,2
	22	3	1,8	1,8	3,0
	23	3	1,8	1,8	4,9
	24	5	3,0	3,0	7,9
	25	1	,6	,6	8,5
	26	4	2,4	2,4	11,0
	27	5	3,0	3,0	14,0
	28	5	3,0	3,0	17,1
	29	2	1,2	1,2	18,3
	30	4	2,4	2,4	20,7
	31	1	,6	,6	21,3
	32	1	,6	,6	22,0
	33	5	3,0	3,0	25,0
	34	2	1,2	1,2	26,2
	35	5	3,0	3,0	29,3
	36	4	2,4	2,4	31,7
	37	7	4,2	4,3	36,0
	38	4	2,4	2,4	38,4
	39	9	5,4	5,5	43,9
	40	8	4,8	4,9	48,8
	41	5	3,0	3,0	51,8
	42	6	3,6	3,7	55,5
	43	6	3,6	3,7	59,1
	44	4	2,4	2,4	61,6
	45	4	2,4	2,4	64,0
	46	4	2,4	2,4	66,5
	47	4	2,4	2,4	68,9
	48	5	3,0	3,0	72,0
	49	6	3,6	3,7	75,6
	50	5	3,0	3,0	78,7
	51	8	4,8	4,9	83,5
	52	4	2,4	2,4	86,0
	53	4	2,4	2,4	88,4
	54	1	,6	,6	89,0
	55	4	2,4	2,4	91,5
	56	2	1,2	1,2	92,7
	57	4	2,4	2,4	95,1
	58	1	,6	,6	95,7
	59	3	1,8	1,8	97,6
	64	1	,6	,6	98,2
	66	2	1,2	1,2	99,4
	67	1	,6	,6	100,0
	Total	164	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		166	100,0		

**Cargo que ocupa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Área Administrativa	25	15,1	15,1	15,1
	Área Operativa	141	84,9	84,9	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

**Antigüedad en la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	14	8,4	8,4	8,4
	1	19	11,4	11,4	19,9
	2	14	8,4	8,4	28,3
	3	21	12,7	12,7	41,0
	4	27	16,3	16,3	57,2
	5	28	16,9	16,9	74,1
	6	19	11,4	11,4	85,5
	7	1	,6	,6	86,1
	8	2	1,2	1,2	87,3
	10	5	3,0	3,0	90,4
	11	1	,6	,6	91,0
	12	1	,6	,6	91,6
	13	1	,6	,6	92,2
	14	1	,6	,6	92,8
	15	1	,6	,6	93,4
	17	2	1,2	1,2	94,6
	18	1	,6	,6	95,2
	19	1	,6	,6	95,8
	20	2	1,2	1,2	97,0
	23	1	,6	,6	97,6
	28	1	,6	,6	98,2
	30	2	1,2	1,2	99,4
	32	1	,6	,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

Grupo de edades	Frecuencia	Porcentaje
De 20 a 30 años	36	21,7%
De 31 a 40 años	46	27,7%
De 41 a 50 años	49	29,5%
De 50 años en adelante	35	21,1%
Total	166	100%

Cargo que ocupa	Frecuencia	Porcentaje
Área Administrativa	25	15,06%
Área Operativa	141	84,94%

Antigüedad en la Empresa	Frecuencia	Porcentaje
De 0 hasta 2 años	47	28,3
De 3 hasta 5 años	76	45,8
De 6 años en adelante	43	25,9
Total	166	100%

## ANEXO 02

### VARIABLES CONTINUAS

		Engagement en el trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,78	1	.6	.6	.6
	2,00	1	.6	.6	1.2
	2,11	1	.6	.6	1.8
	2,56	1	.6	.6	2.4
	2,72	1	.6	.6	3.0
	2,78	1	.6	.6	3.6
	2,83	1	.6	.6	4.2
	2,89	2	1.2	1.2	5.4
	2,94	2	1.2	1.2	6.6
	3,00	1	.6	.6	7.2
	3,06	1	.6	.6	7.8
	3,11	1	.6	.6	8.4
	3,17	2	1.2	1.2	9.6
	3,22	4	2.4	2.4	12.0
	3,33	1	.6	.6	12.7
	3,39	2	1.2	1.2	13.9
	3,44	1	.6	.6	14.5
	3,61	2	1.2	1.2	15.7
	3,67	2	1.2	1.2	16.9
	3,72	1	.6	.6	17.5
	3,83	1	.6	.6	18.1
	3,89	1	.6	.6	18.7
	3,94	2	1.2	1.2	19.9
	4,00	4	2.4	2.4	22.3
	4,11	1	.6	.6	22.9
	4,22	1	.6	.6	23.5
	4,28	6	3.6	3.6	27.1
	4,33	3	1.8	1.8	28.9
	4,44	5	3.0	3.0	31.9
	4,50	4	2.4	2.4	34.3
	4,56	4	2.4	2.4	36.7
	4,61	2	1.2	1.2	38.0
	4,67	5	3.0	3.0	41.0
	4,72	6	3.6	3.6	44.6
	4,78	1	.6	.6	45.2
	4,83	8	4.8	4.8	50.0
	4,89	5	3.0	3.0	53.0
	4,94	8	4.8	4.8	57.8
	5,00	9	5.4	5.4	63.3
	5,06	7	4.2	4.2	67.5
	5,11	7	4.2	4.2	71.7
	5,17	1	.6	.6	72.3
	5,22	9	5.4	5.4	77.7
	5,28	6	3.6	3.6	81.3
	5,33	8	4.8	4.8	86.1
	5,39	5	3.0	3.0	89.2
	5,44	6	3.6	3.6	92.8
	5,50	1	.6	.6	93.4
	5,56	7	4.2	4.2	97.6
	5,67	4	2.4	2.4	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

**Vigor**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,50	1	.6	.6	.6
	2,00	1	.6	.6	1.2
	2,50	2	1.2	1.2	2.4
	2,67	2	1.2	1.2	3.6
	2,83	1	.6	.6	4.2
	3,17	5	3.0	3.0	7.2
	3,33	5	3.0	3.0	10.2
	3,50	4	2.4	2.4	12.7
	3,67	6	3.6	3.6	16.3
	3,83	4	2.4	2.4	18.7
	4,00	4	2.4	2.4	21.1
	4,17	1	.6	.6	21.7
	4,50	5	3.0	3.0	24.7
	4,67	4	2.4	2.4	27.1
	4,83	8	4.8	4.8	31.9
	5,00	16	9.6	9.6	41.6
	5,17	7	4.2	4.2	45.8
	5,33	7	4.2	4.2	50.0
	5,50	29	17.5	17.5	67.5
	5,67	20	12.0	12.0	79.5
	5,83	20	12.0	12.0	91.6
	6,00	14	8.4	8.4	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

**Absorción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,00	2	1.2	1.2	1.2
	2,33	2	1.2	1.2	2.4
	2,50	1	.6	.6	3.0
	2,67	2	1.2	1.2	4.2
	2,83	4	2.4	2.4	6.6
	3,00	8	4.8	4.8	11.4
	3,17	5	3.0	3.0	14.5
	3,33	4	2.4	2.4	16.9
	3,50	5	3.0	3.0	19.9
	3,67	7	4.2	4.2	24.1
	3,83	6	3.6	3.6	27.7
	4,00	5	3.0	3.0	30.7
	4,17	7	4.2	4.2	34.9
	4,33	5	3.0	3.0	38.0
	4,50	9	5.4	5.4	43.4
	4,67	7	4.2	4.2	47.6
	4,83	6	3.6	3.6	51.2
	5,00	16	9.6	9.6	60.8
	5,17	17	10.2	10.2	71.1
	5,33	9	5.4	5.4	76.5
	5,50	11	6.6	6.6	83.1
	5,67	11	6.6	6.6	89.8
	5,83	12	7.2	7.2	97.0
	6,00	5	3.0	3.0	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

### Dedicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1,50	1	.6	.6	.6
	1,67	2	1.2	1.2	1.8
	2,00	1	.6	.6	2.4
	2,17	1	.6	.6	3.0
	2,33	2	1.2	1.2	4.2
	2,50	3	1.8	1.8	6.0
	2,67	3	1.8	1.8	7.8
	2,83	6	3.6	3.6	11.4
	3,00	3	1.8	1.8	13.3
	3,17	5	3.0	3.0	16.3
	3,33	2	1.2	1.2	17.5
	3,50	3	1.8	1.8	19.3
	3,67	4	2.4	2.4	21.7
	3,83	3	1.8	1.8	23.5
	4,00	4	2.4	2.4	25.9
	4,17	18	10.8	10.8	36.7
	4,33	10	6.0	6.0	42.8
	4,50	11	6.6	6.6	49.4
	4,67	30	18.1	18.1	67.5
	4,83	26	15.7	15.7	83.1
	5,00	28	16.9	16.9	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

### Comportamientos proactivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	24	1	.6	.6	.6
	28	2	1.2	1.2	1.8
	29	2	1.2	1.2	3.0
	31	2	1.2	1.2	4.2
	32	1	.6	.6	4.8
	34	3	1.8	1.8	6.6
	35	3	1.8	1.8	8.4
	37	4	2.4	2.4	10.8
	38	5	3.0	3.0	13.9
	39	5	3.0	3.0	16.9
	40	9	5.4	5.4	22.3
	41	7	4.2	4.2	26.5
	42	11	6.6	6.6	33.1
	43	18	10.8	10.8	44.0
	44	14	8.4	8.4	52.4
	45	21	12.7	12.7	65.1
	46	14	8.4	8.4	73.5
	47	12	7.2	7.2	80.7
	48	14	8.4	8.4	89.2
	49	6	3.6	3.6	92.8
	50	12	7.2	7.2	100.0
	Total	166	100.0	100.0	



**Comportamientos proactivos orientados a la organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3	1	.6	.6	.6
	5	1	.6	.6	1.2
	7	2	1.2	1.2	2.4
	8	1	.6	.6	3.0
	9	7	4.2	4.2	7.2
	10	7	4.2	4.2	11.4
	11	14	8.4	8.4	19.9
	12	30	18.1	18.1	38.0
	13	48	28.9	28.9	66.9
	14	28	16.9	16.9	83.7
	15	27	16.3	16.3	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

**Comportamientos proactivos orientados a los demás**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	1	.6	.6	.6
	8	2	1.2	1.2	1.8
	9	1	.6	.6	2.4
	10	1	.6	.6	3.0
	11	2	1.2	1.2	4.2
	12	1	.6	.6	4.8
	13	4	2.4	2.4	7.2
	14	3	1.8	1.8	9.0
	15	7	4.2	4.2	13.3
	16	28	16.9	16.9	30.1
	17	41	24.7	24.7	54.8
	18	19	11.4	11.4	66.3
	19	27	16.3	16.3	82.5
	20	29	17.5	17.5	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

**Comportamientos proactivos orientados a uno mismo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	7	1	.6	.6	.6
	8	3	1.8	1.8	2.4
	9	2	1.2	1.2	3.6
	10	1	.6	.6	4.2
	11	7	4.2	4.2	8.4
	12	26	15.7	15.7	24.1
	13	28	16.9	16.9	41.0
	14	44	26.5	26.5	67.5
	15	54	32.5	32.5	100.0
	Total	166	100.0	100.0	

**ANEXO 03**  
**PRUEBA DE K-S PARA UNA MUESTRA PARA LAS VARIABLES ENGAGEMENT**  
**EN EL TRABAJO Y COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS**

		Engagement	Comportamientos
		en el trabajo	proactivos
N		166	166
Parámetros normales	Media	4,5984	43,31
	Desviación estándar	,84241	4,966
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,157	,144
	Positivo	,103	,089
	Negativo	-,157	-,144
Estadístico de prueba		,157	,144
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

## ANEXO 04

### ESCALA UTRECHT DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES)

(Schaufeli y Bakker, 2003, adaptado por Valdez y Ron, 2011)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía (*VII*) \*
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (*DE1*) \*
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (*AB1*) \*
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (*VI2*) \*
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo (*DE2*) \*
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (*AB2*) \*
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira (*DE3*) \*
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (*VI3*) \*
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (*AB3*) \*
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago (*DE4*) \*
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo (*AB4*) \*
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (*VI4*) \*
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador (*DE5*) \*
14. \_\_\_\_\_ Me "dejo llevar" por mi trabajo (*AB5*) \*
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo (*VI5*) \*
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (*AB6*) \*
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando (*VI6*) \*

\* Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.

EDAD: \_\_\_\_\_

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: \_\_\_\_\_

PUESTO: \_\_\_\_\_

## ANEXO 05

### ESCALA DE COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS (Bleischak y Den Hautog, 2010, adaptado por Salessi y Omar, 2018)

Las siguientes preguntas se refieren al tipo de comportamientos que puede realizar en su trabajo. Por favor, lea con atención cada pregunta y responda qué tan de acuerdo está con la misma en función de si se comporta de esa forma en su ambiente de trabajo. Conteste de forma honesta, de acuerdo a la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Indiferente | 4 = De acuerdo |  
5 = Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. Sugiero soluciones para los problemas de mi organización.					
2. Aprendo nuevos conocimientos que beneficiarán a mi organización.					
3. Optimizo la distribución de mi trabajo para ayudar a que la organización logre sus metas.					
4. Comparto mis conocimientos con mis compañeros.					
5. Colaboro con las tareas de mis compañeros, aunque no esté obligado a hacerlo.					
6. Oriento a los nuevos compañeros.					
7. Ayudo a que mis compañeros concreten sus ideas.					
8. Busco nuevos modos de realizar mi trabajo para ser más eficiente.					
9. Me capacito para desarrollarme profesionalmente.					
10. Asumo tareas que contribuyen al desarrollo de mi carrera laboral.					

## ANEXO 06

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS DE LA ESCALA UTRECHT DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES)

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUECES

Nombre del juez validador: RIVERA PALMA ADGE MANUEL

Lugar de trabajo: TRANSPORTES CRUZ DEL SUR Especialidad: PSICOLOGÍA

#### Indicaciones

Colocar en las casillas el número 1, 2, 3 y/o 4 según su apreciación:

- 1 si, NO CUMPLE CON EL CRITERIO
- 2 si, presenta un NIVEL BAJO
- 3 si, presenta un NIVEL MODERADO
- 4 si, presenta un NIVEL ALTO

**Suficiencia:** Los ítems que pertenecen a una dimensión son suficientes para la medición de esta.  
**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.  
**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.  
**Claridad:** el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados.

*\*Solo en el caso de suficiencia se califica por dimensión y no por ítem.*

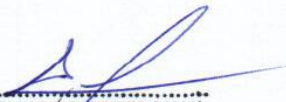
ESCALA ULTRETCH DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES 17)				
Nº ÍTEM / DIMENSIÓN VIGOR	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Ítem1 En mi trabajo me siento lleno de energía	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem4 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem8 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem12 Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	0,1,2,3,4,5,6	3	4	4
Ítem15 Soy muy persistente en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem17 Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	0,1,2,3,4,5,6	3	4	4
Nº ÍTEM / DIMENSIÓN ABSORCIÓN	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Ítem3 El tiempo vuela cuando estoy trabajando	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem6 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem9 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	3
Ítem11 Estoy inmerso en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	3
Ítem14 Me "dejo llevar" por mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	3
Ítem16 Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Nº ÍTEM / DIMENSIÓN DEDICACIÓN	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Ítem2 Mi trabajo está lleno de significado y propósito	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem5 Estoy entusiasmado con mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem7 Mi trabajo me inspira	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem10 Estoy orgulloso del trabajo que hago	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem13 Mi trabajo es retador	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4

EVALUACIÓN DE SUFICIENCIA				
Dimensión	No cumple con el criterio	Nivel Bajo	Nivel Moderado	Nivel Alto
VIGOR				X
ABSORCIÓN				X
DEDICACIÓN				X

#### SUGERENCIAS

DICTAR UNA CHARLA INTRODUCTORIA PARA INDICAR EL OBJETIVO  
 DEL ESTUDIO Y DISIPAR DUDAS EN EL ENTENDIMIENTO DE LOS  
 ITEMS.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

  
 ANGEL MANUEL RIVERA PALMA  
 PSICÓLOGO  
 C.P.P. N° 28174

FIRMA Y SELLO  
 DNI: 44188594

Lugar y fecha: LIMA, 06 DE JULIO DE 2019



# CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUECES

Nombre del juez validador: RIVERA PALMA ADGE MANUEL

Lugar de trabajo: TRANSPORTES CRUZ DEL SUR Especialidad: PSICOLOGÍA

## Indicaciones

Colocar en las casillas el número 1, 2, 3 y/o 4 según su apreciación:

- 1 si, NO CUMPLE CON EL CRITERIO
- 2 si, presenta un NIVEL BAJO
- 3 si, presenta un NIVEL MODERADO
- 4 si, presenta un NIVEL ALTO

**Suficiencia:** Los ítems que pertenecen a una dimensión son suficientes para la medición de esta.  
**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.  
**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.  
**Claridad:** el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados.

*\*Solo en el caso de suficiencia se califica por dimensión y no por ítem.*

ESCALA ULTRETCH DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES 17)				
Nº ÍTEM / DIMENSIÓN VIGOR	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Ítem1 En mi trabajo me siento lleno de energía	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem4 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem8 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem12 Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	0,1,2,3,4,5,6	3	4	4
Ítem15 Soy muy persistente en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem17 Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	0,1,2,3,4,5,6	3	4	4
Nº ÍTEM / DIMENSIÓN ABSORCIÓN	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Ítem3 El tiempo vuela cuando estoy trabajando	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem6 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem9 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	3
Ítem11 Estoy inmerso en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	3
Ítem14 Me "dejo llevar" por mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	3
Ítem16 Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Nº ÍTEM / DIMENSIÓN DEDICACIÓN	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Ítem2 Mi trabajo está lleno de significado y propósito	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem5 Estoy entusiasmado con mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem7 Mi trabajo me inspira	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem10 Estoy orgulloso del trabajo que hago	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Ítem13 Mi trabajo es retador	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4

EVALUACIÓN DE SUFICIENCIA				
Dimensión	No cumple con el criterio	Nivel Bajo	Nivel Moderado	Nivel Alto
VIGOR				X
ABSORCIÓN				X
DEDICACIÓN				X

#### SUGERENCIAS

DICTAR UNA CHARLA INTRODUCTORIA PARA INDICAR EL OBJETIVO DEL ESTUDIO Y DISIPAR DUDAS EN EL ENTENDIMIENTO DE LOS ITEMS.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☐    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

ANGEL MANUEL RIVERA PALMA  
PSICÓLOGO  
C.R.P. N° 28174

FIRMA Y SELLO  
DNI: 44188594

Lugar y fecha: LIMA, 06 DE JUNIO DE 2019



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUECES

Nombre del juez validador: ANGELA ESPINOZA PERALLOS

Lugar de trabajo: TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.

Especialidad: PSICÓLOGA OCUPACIONAL

### Indicaciones

Colocar en las casillas el número 1, 2, 3 y/o 4 según su apreciación:

- 1 si, NO CUMPLE CON EL CRITERIO
- 2 si, presenta un NIVEL BAJO
- 3 si, presenta un NIVEL MODERADO
- 4 si, presenta un NIVEL ALTO

**Suficiencia:** Los ítems que pertenecen a una dimensión son suficientes para la medición de esta.  
**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.  
**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.  
**Claridad:** el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados.

*\*Solo en el caso de suficiencia se califica por dimensión y no por ítem.*

ESCALA ULTRETCH DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES 17)				
Nº ÍTEM / DIMENSIÓN VIGOR	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Item1 En mi trabajo me siento lleno de energía	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item4 Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	3
Item8 Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item12 Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item15 Soy muy persistente en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item17 Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Nº ÍTEM / DIMENSIÓN ABSORCIÓN	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Item3 El tiempo vuela cuando estoy trabajando	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item6 Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item9 Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	3
Item11 Estoy inmerso en mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	3
Item14 Me "dejo llevar" por mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item16 Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Nº ÍTEM / DIMENSIÓN DEDICACIÓN	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
Item2 Mi trabajo está lleno de significado y propósito	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item5 Estoy entusiasmado con mi trabajo	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item7 Mi trabajo me inspira	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item10 Estoy orgulloso del trabajo que hago	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4
Item13 Mi trabajo es retador	0,1,2,3,4,5,6	4	4	4

EVALUACIÓN DE SUFICIENCIA				
Dimensión	No cumple con el criterio	Nivel Bajo	Nivel Moderado	Nivel Alto
VIGOR				X
ABSORCIÓN				X
DEDICACIÓN				X

#### SUGERENCIAS

---



---



---



---



---



---



---



---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

TRANSPORTES CRUZ DEL SUR SAC  
SALUD OCUPACIONAL  
Angela Espinoza Zavallos  
Gerente Regional

FIRMA Y SELLO

DNI: 44837176

Lugar y fecha: AEEQUIPA - 07 Junio 2019



# **ANEXO 7** **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS DE LA ESCALA DE** **COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS**

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUECES**

Nombre del juez validador: RIVERA PALMA ANGEL MANUEL

Lugar de trabajo: TRANSPORTES CRUZ DEL SUR Especialidad: PSICOLOGIA

### Indicaciones

Colocar en las casillas el número 1, 2, 3 y/o 4 según su apreciación:

- 1 si, NO CUMPLE CON EL CRITERIO
- 2 si, presenta un NIVEL BAJO
- 3 si, presenta un NIVEL MODERADO
- 4 si, presenta un NIVEL ALTO

**Suficiencia:** Los ítems que pertenecen a una dimensión son suficientes para la medición de esta.  
**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.  
**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.  
**Claridad:** el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados.

*\*Solo en el caso de suficiencia se califica por dimensión y no por ítem.*


ESCALA DE COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS				
ÍTEM / DIMENSIÓN: Comportamientos Proactivos orientados a la organización	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1. Sugiero soluciones para los problemas de mi organización.	1,2,3,4,5	4	4	4
2. Aprendo nuevos conocimientos que beneficiarán a mi organización.	1,2,3,4,5	4	4	4
3. Optimizo la distribución de mi trabajo para ayudar a que la organización logre sus metas.	1,2,3,4,5	4	4	4
ÍTEM / DIMENSIÓN: Comportamientos Proactivos orientados a los demás.	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
4. Comparto mis conocimientos con mis compañeros.	1,2,3,4,5	4	4	4
5. Colaboro con las tareas de mis compañeros, aunque no esté obligado a hacerlo.	1,2,3,4,5	4	4	4
6. Oriento a los nuevos compañeros.	1,2,3,4,5	4	4	4
7. Ayudo a que mis compañeros concreten sus ideas.	1,2,3,4,5	4	4	4
ÍTEM / DIMENSIÓN: Comportamientos Proactivos orientados a uno mismo.	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
8. Busco nuevos modos de realizar mi trabajo para ser más eficiente.	1,2,3,4,5	4	4	4
9. Me capacito para desarrollarme profesionalmente.	1,2,3,4,5	4	4	4
10. Asumo tareas que contribuyen al desarrollo de mi carrera laboral.	1,2,3,4,5	4	4	4

EVALUACIÓN DE SUFICIENCIA				
DIMENSIÓN	No cumple con el criterio	Nivel Bajo	Nivel Moderado	Nivel Alto
Comportamientos Proactivos orientados a la organización				X
Comportamientos Proactivos orientados a los demás.				X
Comportamientos Proactivos orientados a uno mismo.				X

#### SUGERENCIAS

NINGUNA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

  
 ANGEL MANUEL RIVERA PALMA  
 PSICÓLOGO  
 C.P.P N° 28174

FIRMA Y SELLO  
 DNI: 44188594

Lugar y fecha: LIMA, 06 DE JULIO DE 2019



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUECES

Nombre del juez validador: RIVERA PALMA ANGEL MANUEL

Lugar de trabajo: TRANSPORTES CRUZ DEL SUR Especialidad: PSICOLOGÍA

**Indicaciones**

Colocar en las casillas el número 1, 2, 3 y/o 4 según su apreciación:

- 1 si, NO CUMPLE CON EL CRITERIO
- 2 si, presenta un NIVEL BAJO
- 3 si, presenta un NIVEL MODERADO
- 4 si, presenta un NIVEL ALTO

**Suficiencia:** Los ítems que pertenecen a una dimensión son suficientes para la medición de esta.  
**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.  
**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.  
**Claridad:** el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados.

*\*Solo en el caso de suficiencia se califica por dimensión y no por ítem.*


ESCALA DE COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS				
ÍTEM / DIMENSIÓN: Comportamientos Proactivos orientados a la organización	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1. Sugiero soluciones para los problemas de mi organización.	1,2,3,4,5	4	4	4
2. Aprendo nuevos conocimientos que beneficiarán a mi organización.	1,2,3,4,5	4	4	4
3. Optimizo la distribución de mi trabajo para ayudar a que la organización logre sus metas.	1,2,3,4,5	4	4	4
ÍTEM / DIMENSIÓN: Comportamientos Proactivos orientados a los demás.	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
4. Comparto mis conocimientos con mis compañeros.	1,2,3,4,5	4	4	4
5. Colaboro con las tareas de mis compañeros, aunque no esté obligado a hacerlo.	1,2,3,4,5	4	4	4
6. Oriento a los nuevos compañeros.	1,2,3,4,5	4	4	4
7. Ayudo a que mis compañeros concreten sus ideas.	1,2,3,4,5	4	4	4
ÍTEM / DIMENSIÓN: Comportamientos Proactivos orientados a uno mismo.	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
8. Busco nuevos modos de realizar mi trabajo para ser más eficiente.	1,2,3,4,5	4	4	4
9. Me capacito para desarrollarme profesionalmente.	1,2,3,4,5	4	4	4
10. Asumo tareas que contribuyen al desarrollo de mi carrera laboral.	1,2,3,4,5	4	4	4

EVALUACIÓN DE SUFICIENCIA				
DIMENSIÓN	No cumple con el criterio	Nivel Bajo	Nivel Moderado	Nivel Alto
Comportamientos Proactivos orientados a la organización				X
Comportamientos Proactivos orientados a los demás.				X
Comportamientos Proactivos orientados a uno mismo.				X

#### SUGERENCIAS

NINGUNA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

  
 ANGEL MANUEL RIVERA PALMA  
 PSICÓLOGO  
 C.P.P N° 28174

FIRMA Y SELLO  
 DNI: 44188594

Lugar y fecha: LIMA, 06 DE JULIO DE 2019

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUECES

Nombre del juez validador: ANGELA ESPINOZA ZEVALLOS

Lugar de trabajo: TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C Especialidad: PSICOLOGIA OCUPACIONAL

### Indicaciones

Colocar en las casillas el número 1, 2, 3 y/o 4 según su apreciación:

- 1 si, NO CUMPLE CON EL CRITERIO
- 2 si, presenta un NIVEL BAJO
- 3 si, presenta un NIVEL MODERADO
- 4 si, presenta un NIVEL ALTO

**Suficiencia:** Los ítems que pertenecen a una dimensión son suficientes para la medición de esta.  
**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.  
**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.  
**Claridad:** el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuados.

*\*Solo en el caso de suficiencia se califica por dimensión y no por ítem.*

ESCALA DE COMPORTAMIENTOS PROACTIVOS				
ÍTEM / DIMENSIÓN: Comportamientos Proactivos orientados a la organización	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
1. Sugiero soluciones para los problemas de mi organización.	1,2,3,4,5	4	4	4
2. Aprendo nuevos conocimientos que beneficiarán a mi organización.	1,2,3,4,5	4	4	4
3. Optimizo la distribución de mi trabajo para ayudar a que la organización logre sus metas.	1,2,3,4,5	4	4	4
ÍTEM / DIMENSIÓN: Comportamientos Proactivos orientados a los demás.	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
4. Comparto mis conocimientos con mis compañeros.	1,2,3,4,5	4	4	4
5. Colaboro con las tareas de mis compañeros, aunque no esté obligado a hacerlo.	1,2,3,4,5	4	4	4
6. Oriento a los nuevos compañeros.	1,2,3,4,5	4	4	4
7. Ayudo a que mis compañeros concreten sus ideas.	1,2,3,4,5	4	4	4
ÍTEM / DIMENSIÓN: Comportamientos Proactivos orientados a uno mismo.	Escala	RELEVANCIA	COHERENCIA	CLARIDAD
8. Busco nuevos modos de realizar mi trabajo para ser más eficiente.	1,2,3,4,5	4	4	4
9. Me capacito para desarrollarme profesionalmente.	1,2,3,4,5	4	4	4
10. Asumo tareas que contribuyen al desarrollo de mi carrera laboral.	1,2,3,4,5	4	4	4



EVALUACIÓN DE SUFICIENCIA				
DIMENSIÓN	No cumple con el criterio	Nivel Bajo	Nivel Moderado	Nivel Alto
Comportamientos Proactivos orientados a la organización				X
Comportamientos Proactivos orientados a los demás.				X
Comportamientos Proactivos orientados a uno mismo.				X

#### SUGERENCIAS

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

TRANSPORTES CRUZ DEL SUR SAC  
SALUD OCUPACIONAL

Angela M. Espinoza Zevallos  
Psicóloga Ocupacional  
C. Ps P. 20912

FIRMA Y SELLO  
DNI:

Lugar y fecha: Arequipa - 08 de Julio 2019



ANEXO 8

# CASO CLÍNICO

## **ANAMNESIS**

### **I. DATOS GENERALES**

<b>Nombres y Apellidos</b>	: Celso W. L. Q.
<b>Lugar y Fecha de Nacimiento</b>	: Arequipa, 14 de mayo de 1989
<b>Edad</b>	: 44 años de edad
<b>Sexo</b>	: Masculino
<b>N° Historia</b>	: 2396
<b>Estado Civil</b>	: Casado
<b>Grado de Instrucción</b>	: Superior - Técnico
<b>Ocupación</b>	: Conductor
<b>Religión</b>	: Católico
<b>Lugar de procedencia</b>	: Arequipa
<b>Dirección Actual</b>	: Upis los rosales H-1 Socabaya
<b>Informante</b>	: Paciente
<b>Fecha de Evaluación</b>	: 20 de setiembre del 2019
<b>Evaluador (a)</b>	: Choquecondo Maque Erika Yudith

### **II. MOTIVO DE CONSULTA**

El paciente acude al servicio de psicología, aduciendo tener dificultad para mantener la atención y concentración en la ejecución de sus funciones de conductor, al punto de experimentar miedo e inseguridad; así mismo, refiere tener estos malestares después de haber sufrido un accidente de tránsito con personas fallecidas hace 6 meses y que su condición ha empeorado recientemente; pues su padre también fue víctima de otro accidente de tránsito con lesiones graves, llegando a cuidados intensivos.

### III. PROBLEMA ACTUAL

El paciente se presenta a consulta y manifiesta tener dificultades en la atención y concentración durante la ejecución de sus funciones como conductor de transporte de personal; al inicio de la sesión se evidencia, decaimiento, angustia, voz temblorosa al expresar su situación; refiere que su vida ha cambiado hace 6 meses a raíz de haber sufrido un accidente de tránsito con 2 fallecidos.

Expresamente narra lo siguiente: *“Yo trabajo en una empresa de transporte de personal que brinda servicio a una compañía minera que queda en Cusco, el viaje es de 8 horas más o menos y somos dos pilotos, fue un día normal de trabajo, nosotros tenemos ciertos parámetros que la mina y la empresa dispone, por ejemplo no exceder los límites de velocidad, frenadas bruscas, etc., estamos capacitados para dar mayor confort a los pasajeros; ya estando en ruta aproximadamente a las 7 de la noche del 4 de marzo, yo vi que el terreno estaba con nevada, reduje hasta 30 km/h y la mina indica en esa zona se debe conducir máximo a 40 km/h, en eso veo que viene una camioneta sin control en mi carril, la zona era una curva y chocamos frontalmente, en mi trabajo tenemos procedimientos ante estos accidentes, primero comunicamos a la mina, luego a los supervisores, y en seguida fui a ver a mis pasajeros, ellos estaban bien, llamé a mi compañero que se encontraba en el salón del bus y juntos señalizamos el área, Yo nunca he tenido un accidente en toda mi experiencia de 17 años como conductor, en ese momento he tratado de estar sereno, en eso una señora se baja por sus propios medios de la camioneta y dice “mi hijo”, ahí viajaban 6 personas, hubo 2 fallecidos entre ellos el niño, nosotros con mi compañero auxiliamos para despacharlos y sean atendidos, ... yo no tengo la culpa, conforme va pasando el tiempo me siento más preocupado, ya quiero que se deslinde esta responsabilidad, me he presentado a la fiscalía más de una oportunidad y todavía nada, mis compañeros me dicen que cuando hay muertos el estado pide una reparación civil, la empresa ha demostrado con las cámaras del bus que no tengo responsabilidad directa, pero aun así no estoy tranquilo, la fiscalía me sigue llamando y en mi trabajo no me dicen nada sobre el tema legal.”*

El paciente manifiesta que desde aquel día ha tratado de olvidar y superar el hecho traumático; por su parte, la empresa le ha dado vacaciones adelantadas por un mes, con la finalidad de darle tranquilidad; no obstante, le vienen pensamientos que no pueden ser

desterrados de su mente y que en cualquier momento aparecen y no lo dejan tranquilo, refiere que también ha presentado problemas en el sueño, irritabilidad y miedo. Expresa lo siguiente: *pasado el primer mes del accidente he tenido palpitaciones en el pecho de la nada, siento que el ritmo cardiaco no es normal, a los diez días del accidente he tenido pesadillas, me he visto entre rejas, me he visto encerrado, tengo esas pesadillas siempre,... laboralmente yo quiero continuar y ser responsable, pero cuando veo la nieve o cuando quiere empezar a nevar, tengo temor a cruzarme con otro vehículo y me traen los recuerdos”*.

Siente que su situación ha empeorado pues recientemente su padre también fue víctima de un accidente de tránsito con lesiones graves, siendo atendido en cuidados intensivos. Expresa que la noticia fue impactante y se sentía desesperado; ya que, él se encontraba en mina, al día siguiente visualizó en un diario la magnitud del evento y de inmediato le dan permiso para ir con su padre. Manifiesta entre sollozos y lágrimas que actualmente su padre ya está fuera de peligro y en recuperación.

#### **IV. HISTORIA PERSONAL**

##### **a. Gestación:**

No refiere problemas durante la gestación.

##### **b. Nacimiento:**

El paciente refiere que nació en el Hospital General, no hubo complicaciones en el parto, este fue a término de los 9 meses. Comenta que sus padres se sintieron muy contentos por su nacimiento y al enterarse que era varón.

##### **c. Niñez:**

De niño era juguetón, la mayor parte del tiempo compartía juegos con sus hermanas, era algo obediente según refiere el paciente, su interacción social era buena, no evidenciaba problemas serios de conducta.

##### **d. Escolaridad:**

### *Nivel inicial:*

El paciente asistió al jardín de su distrito de residencia a los 4 años de edad, dice que no tuvo problemas para adaptarse a ese nuevo ambiente, refiere que en la inicial era un niño juguetón y le agradaba participar activamente de los juegos recreativos, en el horario de clases también era participativo y no tuvo problemas para aprender lo que le enseñaban.

### *Nivel primario:*

Ingresa al nivel primario a los 6 años de edad, refiere que tenía buena actitud hacia la escuela y maestros, era generalmente disciplinado con participación activa en juegos y otras actividades presentando habilidades para el fútbol y la música. Expresa que la enseñanza era diferente y había cosas que no sabía porque en su momento no se las enseñaron, motivo por el cual su rendimiento académico era bajo y sus calificaciones también. Al cursar el 3er año de primaria sintió que la exigencia era más fuerte y le costaba aprender por esa razón repitió el año académico, evento que nunca olvidara pues recibió muchas críticas de parte de su madre pues estaba muy molesta. Con apoyo de sus padres y su profesora reforzaron sus conocimientos, su rendimiento académico progresó y logro pasar de año, afirma que fue el único año en que tuvo dificultades.

Concluyo sus estudios primarios a la edad de 11 años.

### *Nivel secundario:*

Ingreso a la secundaria a la edad de los 12 años, recuerda esta etapa de su vida “muy grata” porque vivió bonitas experiencias.

Durante el desarrollo de esta etapa su rendimiento académico fue buena, teniendo calificaciones entre 15 y 17. Refiere que cuando iba a terminar la secundaria se encontraba algo indeciso acerca de lo que podría estudiar.

Termino la secundaria a la edad de los 17 años, poco después decidió apoyar a su padre en la conducción, realizando viajes largos en rutas que le permitieron conocer muchos lugares del país y es desde ese momento que comenzó a ganar experiencia en el rubro de la conducción.

**e. Adolescencia y Juventud:**

Recibió orientación en el colegio a través de sus cursos y tutoría por su maestro “lo que aprendí de sexo fue por mis primos mayores, compañeros, amigos y profesores cuando conversábamos en el colegio”.

Tuvo su primera enamorada a los 19 años, posteriormente terminaron la relación y se despidieron como buenos amigos ya que él se fue a trabajar a fuera de Arequipa.

Posteriormente se dedicó a salir en grupo con sus amigos y enfocarse en su aprendizaje de conducción de vehículos pesados para obtener su licencia de conducir.

**f. Historia Psicosexual:**

El paciente refiere que, a los 4 años, más o menos ya sabía que los niños eran diferentes a las niñas, observando su propio cuerpo y comparando con la de sus hermanas. A la edad de 12 años se relacionó con niños más despiertos que hablaban de “enamoradas” y de “chicas”, refiere que a él no le interesaban. Aproximadamente a la edad de los 13 años afirma que notaba cambios en su cuerpo y que experimentaba los sueños húmedos que en algún momento sus maestros les había comentado.

A la edad de los 19 años tuvo su primera enamorada con quien también tuvo su primera relación sexual. Luego de haber terminado la relación, conoce a su actual pareja con quien se casó y tuvo 2 hijos.

**g. Hábitos, Intereses y Actitudes:**

El paciente señala que es una persona ordenada, que le gusta la limpieza en su hogar, refiere que su “hobby” es la conducción.

Afirma que antes su descanso era confortable y reparador, pero desde el día que sufrió el accidente no duerme bien, sufre de insomnio y cuando amanece despierta cansado, repercute en su estado de ánimo general, incluso irritable y eso le causa preocupación.

No tiene vicios ni hábitos al cigarrillo o alcohol, sus hábitos alimenticios son normales. Presenta habilidades en el deporte y música, pero últimamente ha dejado ese interés.

#### **h. Religión**

Se declara católico, asiste a misas dominicales cuando tiene la oportunidad.

#### **i. Historia Medica:**

Durante la infancia tuvo todas las enfermedades que toda persona padece de niño (varicela, paperas escarlatina, sarampión y resfríos), a la edad de 5 años presento un cuadro de enuresis nocturna, esporádica, no recibió tratamiento según recuerda. Afirma no haber padecido de ninguna enfermedad que se considere grave hasta la actualidad; sin embargo, hace referencia que se siente preocupado por su estado emocional y por las palpitaciones frecuentes que se han hecho presentes después del accidente. Refiere haber ido al psiquiatra y según la evaluación está recibiendo tratamiento médico por 1 mes, con descanso medico de 20 días.

### **V. HISTORIA FAMILIAR**

Su madre nació en Arequipa hace 68 años, proviene de una familia medianamente instruida, que se dedicaban al comercio. Su grado de instrucción es de 5to año secundaria, de ocupación comerciante, tiene muy buena relación con su cónyuge. Ella se casó embarazada, dedicada al trabajo y a su hogar, de carácter fuerte. Es católica, no tiene vicios. Ella siempre ha dado a sus hijos enseñanzas muy rígidas sobre la moral y los buenos principios.

El padre nació en puno hace 67 años de profesión conductor, de carácter pasivo y tranquilo, generoso, muy responsable en su trabajo, católico. Se lleva bien con su cónyuge e hijos, manteniendo buenas relaciones con todos ellos, es cariñoso y afectivo, padece de problemas cardiacos. No tiene vicios, toma con precaución en las reuniones sociales, familiares y con amigos cercanos. En su tiempo libre le gusta pasear con su familia.

## **VI. HISTORIA SOCIO – ECONÓMICA**

A medida que crecía su padre le daba responsabilidades en el negocio del transporte, durante las vacaciones acompañaba a su padre a realizar rutas a distintos lugares del país, comenzó a realizar actividades laborales a los 18 años en el rubro del transporte, ganando experiencia y desarrollando sus habilidades en la conducción hasta la fecha actual, hoy en día trabaja en una empresa de transporte de personal en una compañía minera, teniendo estabilidad laboral, ya que su tiempo de servicio sobrepasa a los 15 años. Sus ingresos van acorde a los gastos y necesidades que son indispensables. Cuenta con vivienda propia y es de material noble, con todos los servicios básicos de agua, luz y desagüe.

## **VII. RESUMEN**

El paciente acude al servicio de psicología, aduciendo tener dificultad para mantener la atención y concentración en la ejecución de sus funciones de conductor; así mismo, refiere haber sufrido un accidente de tránsito con personas fallecidas hace 6 meses y que recientemente su señor padre fue víctima de otro accidente de tránsito con lesiones graves, llegando a cuidados intensivos. Refiere que su vida ha cambiado a raíz de haber sufrido el accidente.

Narra que es trabajador de una empresa de transporte de personal al servicio de una sociedad minera, donde son capacitados y cumplen ciertos parámetros establecidos como por ejemplo, el no exceder límites de velocidad; por ello, durante su trayecto a su destino, conducía a menos de 40 km/h de acuerdo a lo establecido en esa zona, cuando de pronto llegando a una curva, observa que venía una camioneta sin control, invadiendo su carril e impactando frontalmente, el paciente menciona que ante estos acontecimientos deben seguir procedimientos, primero reportan y comunican el accidente a mina, luego a los supervisores y en seguida verificar y asegurarse que sus pasajeros se encuentren bien, hecho todo ello y con apoyo de su compañero, realizan la señalización del área; el refiere que en ese momento trato de mantenerse sereno y que en toda su experiencia como conductor fue su primer accidente, de pronto observa que una señora baja de la camioneta por sus propios medios, mencionando a su “hijo”, proceden de inmediato a auxiliarlos, eran 6 personas y entre ellos habían 2 fallecidos, “yo no tengo la culpa” menciona el paciente; así mismo, conforme va



pasando el tiempo se siente más preocupado, desea que se deslinde esta responsabilidad, afirma también que la empresa ha demostrado con las cámaras del bus que el paciente no tiene responsabilidad directa en el accidente pero aun así no se siente tranquilo y existe incertidumbre sobre el tema legal. Desde aquel día ha tratado de olvidar y superar el hecho traumático; por su parte, la empresa le ha dado vacaciones adelantadas por un mes, con la finalidad de darle tranquilidad; no obstante, le vienen pensamientos que no pueden ser desterrados de su mente y que en cualquier momento aparecen y no lo dejan tranquilo, refiere que también ha presentado problemas en el sueño, irritabilidad, palpitaciones en pecho, pesadillas frecuentes y miedo, asegura que cuando ve la nieve y quiere nevar tiene temor a cruzarse con algún vehículo y suceda lo mismo .

El paciente afirma que su situación ha empeorado pues recientemente su señor padre también fue víctima de un accidente de tránsito con lesiones graves, siendo atendido en cuidados intensivos. Expresa que la noticia fue impactante y se sentía desesperado; ya que, él se encontraba en mina, manifiesta entre sollozos y lágrimas que actualmente su padre ya está fuera de peligro y en recuperación.

En relación a su historia personal el paciente refiere que nació en el Hospital General, no hubo complicaciones en el parto y fue a término de los 9 meses. De niño era juguetón, era algo obediente según refiere el paciente, su interacción social era buena, no evidenciaba problemas serios de conducta. En la etapa escolar del nivel inicial, no tuvo problemas para adaptarse a ese nuevo ambiente; en el nivel primario, su rendimiento académico era bajo y sus calificaciones también. Al cursar el 3er año de primaria sintió que la exigencia era más fuerte y le costaba aprender por esa razón repitió el año académico. Concluyó sus estudios primarios a la edad de 11 años; en el nivel secundario, recuerda una etapa de su vida “muy grata” porque vivió bonitas experiencias, su rendimiento académico fue buena, teniendo calificaciones entre 15 y 17, termino la secundaria a la edad de los 17 años, poco después decidió apoyar a su padre en la conducción, realizando viajes largos en rutas que le permitieron conocer muchos lugares del país y es desde ese momento que comenzó a ganar experiencia en el rubro de la conducción.

Recibió orientación sexual en el colegio a través de sus cursos y tutoría por sus maestros. Tuvo su primera enamorada a los 19 años, a esa edad decidió enfocarse en su

aprendizaje de conducción de vehículos pesados para obtener su licencia de conducir. Luego de haber terminado su relación, conoce a su actual pareja con quien se casó y tuvo 2 hijos.

El paciente señala que es una persona ordenada, refiere que su “hobby” es la conducción. Afirma que antes su descanso era confortable y reparador, pero desde el día que sufrió el accidente no duerme bien, sufre de insomnio y cuando amanece despierta cansado, repercute en su estado de ánimo general, incluso irritable y eso le causa preocupación.

Sus hábitos alimenticios son normales, presenta habilidades en el deporte y música, pero últimamente ha dejado ese interés. Afirma no haber padecido de ninguna enfermedad que se considere grave hasta la actualidad; sin embargo, se siente preocupado por su estado emocional y por las palpitaciones frecuentes que se han hecho presentes después del accidente. Refiere haber ido al psiquiatra y según la evaluación está recibiendo tratamiento médico por 1 mes, con descanso medico de 20 días.

Comenzó a realizar actividades laborales a los 18 años en el rubro del transporte, ganando experiencia y desarrollando sus habilidades en la conducción hasta la fecha actual, hoy en día trabaja en una empresa de transporte de personal en una compañía minera, teniendo estabilidad laboral, ya que su tiempo de servicio sobrepasa a los 15 años. Sus ingresos van acorde a los gastos y necesidades que son indispensables. Cuenta con vivienda propia y es de material noble, con todos los servicios básicos de agua, luz y desagüe.

**Arequipa, 25 de setiembre del 2019**

---

**ERIKA YUDITH CHOQUECONDO MAQUE**

## **EXAMEN MENTAL**

### **I. DATOS DE FILIACIÓN**

<b>Nombres y Apellidos</b>	: Celso W. L. Q.
<b>Lugar y Fecha de Nacimiento</b>	: Arequipa, 14 de mayo de 1989
<b>Edad</b>	: 44 años de edad
<b>Sexo</b>	: Masculino
<b>Nº Historia</b>	: 2396
<b>Estado Civil</b>	: Casado
<b>Grado de Instrucción</b>	: Superior - Técnico
<b>Ocupación</b>	: Conductor
<b>Religión</b>	: Católico
<b>Lugar de procedencia</b>	: Arequipa
<b>Dirección Actual</b>	: Upis los rosales H-1 Socabaya
<b>Informante</b>	: Paciente
<b>Fecha de Evaluación</b>	: 20 de setiembre del 2019
<b>Evaluador (a)</b>	: Choquecondo Maque Erika Yudith

### **II. ACTITUD PORTE Y COMPORTAMIENTO**

El paciente aparenta la edad cronológica que tiene, de contextura regular y estatura baja, tez trigueña oscura, de cabello castaño ligeramente ondulado, ojos pardos, nariz aguileña y labios delgados. En cuanto a su vestimenta se puede observar orden y pulcritud con un adecuado aseo y arreglo personal.

### **III. ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN**

#### **a. Atención:**

Se observa una cierta dispersión en su atención voluntaria y concentración debido a la presencia de cierta distracción como factor de interferencias; no obstante, realiza un adecuado análisis de los estímulos presentados.

**b. Conciencia:**

Normal.

**c. Orientación:**

Orientado en tiempo, espacio y persona es adecuada. Reconoce a sus familiares y amigos, reconoce quien es y qué lugar ocupa en la familia y en cuanto a su orientación espacial también es adecuada.

**IV. PENSAMIENTO CURSO Y CONTENIDO, LENGUAJE**

**a. Pensamiento curso y contenido:**

Pensamiento perseverante (solo piensa en el accidente que experimentó él y su padre, en las consecuencias legales, teme perder la libertad o el trabajo) su habla es de fácil entendimiento y mantiene el tema de una conversación. No presenta ideas delirantes.

**b. Lenguaje:**

Su lenguaje es claro, bajo y pausado, a veces le cuesta trabajo expresar sus ideas con un léxico común y formal.

**V. PERCEPCIÓN**

El paciente percibe correctamente los objetos de color, forma tamaño y dimensiones, no mostrando alteraciones de ningún tipo.

**VI. FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL**

En cuanto a su capacidad intelectual se ubica en los límites de la normalidad, abstrae, generaliza, forma juicio y conceptos adecuadamente.

## **VII. ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS**

### **a. Estado de ánimo:**

Su estado de ánimo general es de tristeza, mostrando llanto, miedo y mucha inseguridad, en ocasiones presenta irritabilidad y refiere no tener deseos de salir a reuniones sociales.

### **b. Afectos:**

Hacia sí mismo presenta sentimientos confusos, por un lado, desea salir adelante, pero a la vez se desanima y siente cólera y frustración de no saber que tiene.

## **VIII. MEMORIA**

Memoria conservada, tanto su memoria retrograda como anterógrada se encuentran normales, recordando hechos pasados y hechos presentes.

## **IX. RESUMEN**

El paciente es una persona que aparenta la edad cronológica que tiene, de contextura regular y estatura baja, tez trigueña oscura, de cabello castaño ligeramente ondulado, ojos pardos, nariz aguileña y labios delgados, se puede observar orden y pulcritud con un adecuado aseo y arreglo personal.

Su estado de atención se observa una cierta dispersión, no obstante, realiza un adecuado análisis de los estímulos presentados. Orientado en tiempo, espacio y persona. Pensamiento perseverante (solo piensa en el accidente que experimentó él y su padre, en las consecuencias legales, teme perder la libertad o el trabajo), de fácil entendimiento, no presenta ideas delirantes. Su lenguaje es claro, bajo y pausado. El paciente percibe correctamente los objetos de color, forma tamaño y dimensiones, no mostrando alteraciones de ningún tipo. En cuanto a su capacidad intelectual se ubica en los límites de la normalidad.

Su estado de ánimo general es de tristeza, mostrando llanto, miedo y mucha inseguridad, en ocasiones presenta irritabilidad y refiere no tener deseos de salir a reuniones

sociales. Presenta sentimientos confusos, por un lado, desea salir adelante, pero a la vez se desanima y siente cólera y frustración de no saber que tiene. Su memoria se encuentra conservada, discrimina acontecimientos pasados, presentes y futuros.

**Arequipa, 25 de setiembre del 2019**

---

**ERIKA YUDITH CHOQUECONDO MAQUE**

## **INFORME PSICOMÉTRICO**

### **I. DATOS GENERALES**

<b>Nombres y Apellidos</b>	: Celso W. L. Q.
<b>Lugar y Fecha de Nacimiento</b>	: Arequipa, 14 de mayo de 1989
<b>Edad</b>	: 44 años de edad
<b>Sexo</b>	: Masculino
<b>N° Historia</b>	: 2396
<b>Estado Civil</b>	: Casado
<b>Grado de Instrucción</b>	: Superior - Técnico
<b>Ocupación</b>	: Conductor
<b>Religión</b>	: Católico
<b>Lugar de procedencia</b>	: Arequipa
<b>Dirección Actual</b>	: Upis los rosales H-1 Socabaya
<b>Informante</b>	: Paciente
<b>Fecha de Evaluación</b>	: 20 de setiembre del 2019
<b>Evaluador (a)</b>	: Choquecondo Maque Erika Yudith

### **II. OBSERVACIONES GENERALES**

Durante el transcurso de las evaluaciones realizadas, el paciente se mostró colaborador, manteniendo buena actitud y disposición para el desarrollo de las pruebas aplicadas, demostrando tranquilidad en la evaluación, respondiendo a las preguntas y realizando las tareas que se le asignaba.

### **III. TÉCNICAS APLICADAS**

1. Escala de gravedad de síntomas del Estrés Postraumático EGD-R
2. Escala de Hamilton para valoración de depresión
3. Test de Beck de Depresión
4. Inventario de Personalidad Eysenck Forma A
5. Escala de Inteligencia de J.C RAVEN Escala General
6. Test Proyectivo del Árbol

## **IV. RESULTADOS DE LA PRUEBAS**

### **1. Escala de gravedad de síntomas de estrés postraumático EGD-R**

Esta evaluación dio los siguientes resultados:

- Ítems re-experimentación = 11
- Ítems evitación conductual / cognitiva = 5
- Ítems alteraciones cognitivas y estado de ánimo negativo = 14
- Aumento de reactivación psicofisiológica = 15
- Ítems disfuncionalidad en la vida cotidiana relacionado a un acontecimiento traumático = 15

Sumando un total de puntuación 60; es decir, estaría en el grupo clínico de estrés postraumático.

### **2. Escala de Hamilton para valoración de la depresión**

Dio como resultado una puntuación total de 18, equivalente a un punto de corte correspondiente a depresión moderada, con ansiedad psicósomática.

### **3. Test de Beck Depresión**

Según los resultados obtuvo una puntuación total de 28, equivalente a un punto de corte correspondiente a depresión moderada.

### **4. Inventario de Personalidad Eysenck Forma A**

#### *Análisis cuantitativo*

- Escala de mentiras : L=3
- Neuroticismo : N=18
- Introversión-extroversión : E=4
- Diagnóstico : paciente con tendencia a la inestabilidad, tendencia a la introversión. Melancólico.

#### *Resultados cualitativos*



De procesos neuronales básicos, débiles. Sensible, ofrece cierta resistencia a la modificación de su conducta, falta de tenacidad para allanar los obstáculos.

Poca capacidad de trabajo y escasa iniciativa, rápida fatiga, búsqueda de protección, necesidad de afecto, rigidez, ansiedad, pesimismo, escasa sociabilidad, depresividad, constante tensión y tristeza.

## **5. Escala De Inteligencia De J.C RAVEN Escala General**

### *Análisis cuantitativo*

✓ Puntaje	: 51 puntos
✓ Discrepancia	: 0+1+2
✓ Percentil	: 75
✓ Rango	: III
✓ Diagnóstico	: Terminó Medio

Los resultados muestran que no existe discrepancia en la prueba, por lo que es consistente, es decir válida.

### *Análisis cualitativo*

Estos datos nos indican que su capacidad intelectual está dentro de la normalidad teniendo la capacidad para conceptualizar y aplicar el razonamiento sistemático a sus problemas. Se mostró intuitivo en la ejecución de las repuestas, resolviéndolas con rapidez, así mismo manifestó interés, cooperando en todo momento.

## **6. Test Proyectivo del Árbol**

De los resultados se advierte que el evaluado es una persona emotiva, sensible, tiene actitud introvertida frente al mundo que le rodea, tiene gran apego a la norma, se rige por lo reglado, su naturaleza es ser ordenado y obediente a las reglas; al momento de la evaluación se advierte experiencias vividas por lo que se muestra cauteloso, desconfiado y reprime su sentimiento y pensamiento.

## **V. RESUMEN**

En el transcurso de las evaluaciones realizadas, el paciente se mostró colaborador, manteniendo buena actitud y disposición para el desarrollo de las pruebas aplicadas, demostrando tranquilidad en la evaluación, respondiendo a las preguntas y realizando las tareas que se le asignaba.

De acuerdo a los resultados de las evaluaciones se obtiene lo siguiente:

Según la escala de gravedad de síntomas de estrés postraumático EGD-R, estaría en el grupo clínico de estrés postraumático. Los resultados de la escala de Hamilton para valoración de la depresión el paciente presenta depresión moderada, con ansiedad psicósomática. En el Test de Beck Depresión, obtuvo una puntuación total de 28, equivalente a un punto de corte correspondiente a depresión moderada. El Inventario de Personalidad Eysenck Forma da como Diagnóstico, paciente con tendencia a la inestabilidad, tendencia a la introversión y melancólico, según los resultados cualitativos, el paciente es de procesos neuronales básicos, débiles, sensible, falta de tenacidad para allanar los obstáculos. Poca capacidad de trabajo y escasa iniciativa, rápida fatiga, búsqueda de protección, necesidad de afecto, rigidez, ansiedad, pesimismo, escasa sociabilidad, depresividad, constante tensión y tristeza.

En la escala de Inteligencia de J.C RAVEN escala general, los resultados nos indican que su capacidad intelectual está dentro de la normalidad teniendo la capacidad para conceptualizar y aplicar el razonamiento sistemático a sus problemas.

Finalmente, de los resultados del Test Proyectivo del Árbol, se advierte que el evaluado es una persona emotiva, sensible, tiene actitud introvertida frente al mundo que le rodea, tiene gran apego a la norma, se rige por lo reglado, su naturaleza es ser ordenado y obediente a las reglas; al momento de la evaluación se advierte experiencias vividas por lo que se muestra cauteloso, desconfiado y reprime su sentimiento y pensamiento.

**Arequipa, 25 de setiembre de 2019**

---

**ERIKA YUDITH CHOQUECONDO MAQUE**

## INFORME PSICOLÓGICO

### I. DATOS GENERALES

<b>Nombres y Apellidos</b>	: Celso W. L. Q.
<b>Lugar y Fecha de Nacimiento</b>	: Arequipa, 14 de mayo de 1989
<b>Edad</b>	: 44 años de edad
<b>Sexo</b>	: Masculino
<b>N° Historia</b>	: 2396
<b>Estado Civil</b>	: Casado
<b>Grado de Instrucción</b>	: Superior - Técnico
<b>Ocupación</b>	: Conductor
<b>Religión</b>	: Católico
<b>Lugar de procedencia</b>	: Arequipa
<b>Dirección Actual</b>	: Upis los rosales H-1 Socabaya
<b>Informante</b>	: Paciente
<b>Fecha de Evaluación</b>	: 20 de setiembre del 2019
<b>Evaluador (a)</b>	: Choquecondo Maque Erika Yudith

### II. MOTIVO DE LA CONSULTA

El paciente acude al servicio de psicología, aduciendo tener dificultad para mantener la atención y concentración en la ejecución de sus funciones de conductor, al punto de experimentar miedo e inseguridad; así mismo, refiere tener estos malestares después de haber sufrido un accidente de tránsito con personas fallecidas hace 6 meses y que su condición ha empeorado recientemente; pues su padre también fue víctima de otro accidente de tránsito con lesiones graves, llegando a cuidados intensivos.

### III. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

#### **Historia personal:**

El paciente refiere que nació en el Hospital General, no hubo complicaciones en el parto y fue a término de los 9 meses. De niño era juguetón, era algo obediente según refiere

el paciente, su interacción social era buena, no evidenciaba problemas serios de conducta. En la etapa escolar del nivel inicial, no tuvo problemas para adaptarse a ese nuevo ambiente; en el nivel primario, su rendimiento académico era bajo y sus calificaciones también. Al cursar el 3er año de primaria sintió que la exigencia era más fuerte y le costaba aprender por esa razón repitió el año académico. Concluyó sus estudios primarios a la edad de 11 años; en el nivel secundario, recuerda una etapa de su vida “muy grata” porque vivió bonitas experiencias, su rendimiento académico fue buena, teniendo calificaciones entre 15 y 17, terminó la secundaria a la edad de los 17 años, poco después decidió apoyar a su padre en la conducción, realizando viajes largos en rutas que le permitieron conocer muchos lugares del país y es desde ese momento que comenzó a ganar experiencia en el rubro de la conducción.

Recibió orientación sexual en el colegio a través de sus cursos y tutoría por sus maestros. Tuvo su primera enamorada a los 19 años, a esa edad decidió enfocarse en su aprendizaje de conducción de vehículos pesados para obtener su licencia de conducir. Luego de haber terminado su relación, conoce a su actual pareja con quien se casó y tuvo 2 hijos.

El paciente señala que es una persona ordenada, refiere que su “hobby” es la conducción. Afirma que antes su descanso era confortable y reparador, pero desde el día que sufrió el accidente no duerme bien, sufre de insomnio y cuando amanece despierta cansado, repercute en su estado de ánimo general, incluso irritable y eso le causa preocupación.

Sus hábitos alimenticios son normales, presenta habilidades en el deporte y música, pero últimamente ha dejado ese interés. Afirma no haber padecido de ninguna enfermedad que se considere grave hasta la actualidad; sin embargo, se siente preocupado por su estado emocional y por las palpitaciones frecuentes que se han hecho presentes después del accidente. Refiere haber ido al psiquiatra y según la evaluación está recibiendo tratamiento médico por 1 mes, con descanso médico de 20 días.

Comenzó a realizar actividades laborales a los 18 años en el rubro del transporte, ganando experiencia y desarrollando sus habilidades en la conducción hasta la fecha actual, hoy en día trabaja en una empresa de transporte de personal en una compañía minera, teniendo estabilidad laboral, ya que su tiempo de servicio sobrepasa a los 15 años. Sus

ingresos van acorde a los gastos y necesidades que son indispensables. Cuenta con vivienda propia y es de material noble, con todos los servicios básicos de agua, luz y desagüe.

### **Historia familiar:**

El paciente, se encuentra casado desde hace 8 años, con quien tiene 2 hijos, agrega que convivió con su esposa desde los 20 años, expresa lo siguiente: “no teníamos hijos, decidimos casarnos después del nacimiento de mis 2 hijos, ya con uso de razón, actualmente todo va bien con mi pareja,” la relación con sus hijos marcha bien; sin embargo, ha notado que su estado de ánimo es cambiante, motivo por el cual en ocasiones se irrita con facilidad ante sus hijos, situación que le preocupa.

### **Narración de hechos que afectaron su vida:**

El paciente acude al servicio de psicología, aduciendo tener dificultad para mantener la atención y concentración en la ejecución de sus funciones de conductor, al punto de experimentar miedo e inseguridad; así mismo, refiere tener estos malestares después de haber sufrido un accidente de tránsito con personas fallecidas hace 6 meses y que su condición ha empeorado recientemente; pues su padre también fue víctima de otro accidente de tránsito con lesiones graves, llegando a cuidados intensivos. Refiere que su vida ha cambiado a raíz de haber sufrido el accidente.

Narra que es trabajador de una empresa de transporte de personal al servicio de una sociedad minera, donde son capacitados y cumplen ciertos parámetros establecidos como por ejemplo, el no exceder límites de velocidad; por ello, durante su trayecto a su destino, conducía a menos de 40 km/h de acuerdo a lo establecido en esa zona, cuando de pronto llegando a una curva, observa que venía una camioneta sin control, invadiendo su carril e impactando frontalmente, el paciente menciona que ante estos acontecimientos deben seguir procedimientos, primero reportan y comunican el accidente a mina, luego a los supervisores y en seguida verificar y asegurarse que sus pasajeros se encuentren bien, hecho todo ello y con apoyo de su compañero, realizan la señalización del área; el refiere que en ese momento trato de mantenerse sereno y que en toda su experiencia como conductor fue su primer accidente, de pronto observa que una señora baja de la camioneta por sus propios medios,

mencionando a su “hijo”, proceden de inmediato a auxiliarlos, eran 6 personas y entre ellos habían 2 fallecidos, “yo no tengo la culpa” menciona el paciente; así mismo, conforme va pasando el tiempo se siente más preocupado, desea que se deslinde esta responsabilidad, afirma también que la empresa ha demostrado con las cámaras del bus que el paciente no tiene responsabilidad directa en el accidente pero aun así no se siente tranquilo y existe incertidumbre sobre el tema legal. Desde aquel día ha tratado de olvidar y superar el hecho traumático; por su parte, la empresa le ha dado vacaciones adelantadas por un mes, con la finalidad de darle tranquilidad; no obstante, le vienen pensamientos que no pueden ser desterrados de su mente y que en cualquier momento aparecen y no lo dejan tranquilo, refiere que también ha presentado problemas en el sueño, irritabilidad, palpitaciones en pecho, pesadillas frecuentes y miedo, asegura que cuando ve la nieve y quiere nevar tiene temor a cruzarse con algún vehículo y suceda lo mismo.

El paciente afirma que su situación ha empeorado pues recientemente su señor padre también fue víctima de un accidente de tránsito con lesiones graves, siendo atendido en cuidados intensivos. Expresa que la noticia fue impactante y se sentía desesperado; ya que, él se encontraba en mina, manifiesta entre sollozos y lágrimas que actualmente su padre ya está fuera de peligro y en recuperación.

#### **IV. OBSERVACIONES GENERALES DE LA CONDUCTA**

El paciente acude al servicio de psicología, notablemente afectado y angustiado, en el transcurso de las evaluaciones muestra cierto grado de tranquilidad y disposición para el desarrollo de las mismas. Aparenta la edad cronológica que tiene, de contextura regular y estatura baja, tez trigueña oscura, de cabello castaño ligeramente ondulado, ojos pardos, nariz aguileña y labios delgados. En cuanto a su vestimenta se puede observar orden y pulcritud con un adecuado aseo y arreglo personal.

#### **V. TECNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

1. Escala de gravedad de síntomas del Estrés Postraumático EGD-R
2. Escala de Hamilton para valoración de depresión
3. Test de Beck de Depresión

4. Inventario de Personalidad Eysenck Forma A
5. Escala de Inteligencia de J.C RAVEN Escala General
6. Test Proyectivo del Árbol

## **VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

De acuerdo a los resultados de las evaluaciones se obtiene que el paciente se encuentra en el grupo clínico de estrés postraumático. Presenta depresión moderada, con ansiedad psicósomática. Según el Inventario de Personalidad el paciente tiene tendencia a la inestabilidad, tendencia a la introversión y melancolía, de procesos neuronales básicos, débiles, sensible, falta de tenacidad para allanar los obstáculos. Poca capacidad de trabajo y escasa iniciativa, rápida fatiga, búsqueda de protección, necesidad de afecto, rigidez, ansiedad, pesimismo, escasa sociabilidad, depresividad, constante tensión y tristeza. Su capacidad intelectual está dentro de la normalidad teniendo la capacidad para conceptualizar y aplicar el razonamiento sistemático a sus problemas. Finalmente, se advierte que el evaluado es una persona emotiva, sensible, tiene actitud introvertida frente al mundo que le rodea, tiene gran apego a la norma, se rige por lo reglado, su naturaleza es ser ordenado y obediente a las reglas.

A consecuencia de haber sufrido un accidente de tránsito, se entiende que aún no supera el hecho traumático vivido hace 6 meses y a ello se suma el accidente de tránsito de su señor padre, motivo por el cual se ha incrementado y se ha presentado con mayor frecuencia los siguientes síntomas:

1. Recuerdos angustiosos recurrentes
2. Reacciones fisiológicas, como alteración del sueño, pensamientos y sentimientos angustiosos estrechamente asociados a los sucesos traumáticos.
3. Alteraciones negativas cognitivas y del estado de ánimo asociados a los procesos traumáticos
4. Estado emocional negativo persistente de enfado, culpa o vergüenza.
5. Disminución importante del interés o la participación en actividades sociales.
6. Problemas relacionados con la pareja y familia en general.



Del hecho traumático también se despliega síntomas de un episodio depresivo moderado:

1. Disminución de la atención y concentración
2. La pérdida de la confianza en sí mismo y sentimientos de inferioridad.
3. Las ideas de culpa
4. Una perspectiva sombría del futuro.
5. Trastornos del sueño.

## **VII. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA**

1. El paciente presenta síntomas compatibles al Cuadro Clínico de Estrés Postraumático F43.1
2. Así mismo se advierte síntomas compatibles a episodio depresivo moderado F32.1

**Arequipa, 25 de setiembre del 2019**

---

**CHOQUECONDO MAQUE ERIKA YUDITH**

## PLAN PSICOTERAPÉUTICO

### I. DATOS GENERALES

<b>Nombres y Apellidos</b>	: Celso W. L. Q.
<b>Lugar y Fecha de Nacimiento</b>	: Arequipa, 14 de mayo de 1989
<b>Edad</b>	: 44 años de edad
<b>Sexo</b>	: Masculino
<b>N° Historia</b>	: 2396
<b>Estado Civil</b>	: Casado
<b>Grado de Instrucción</b>	: Superior - Técnico
<b>Ocupación</b>	: Conductor
<b>Religión</b>	: Católico
<b>Lugar de procedencia</b>	: Arequipa
<b>Dirección Actual</b>	: Upis los rosales H-1 Socabaya
<b>Informante</b>	: Paciente
<b>Fecha de Evaluación</b>	: 20 de setiembre del 2019
<b>Evaluator (a)</b>	: Choquecondo Maque Erika Yudith

### II. DIAGNÓSTICO

El paciente presenta síntomas compatibles al Cuadro Clínico de Estrés Postraumático F43.1

Fue a consecuencia de haber sufrido un accidente de tránsito, se entiende que aún no supera el hecho traumático vivido hace 6 meses y a ello se suma el accidente de tránsito de su señor padre, motivo por el cual se ha incrementado y se ha presentado con mayor frecuencia los siguientes síntomas:

1. Recuerdos angustiosos recurrentes
2. Reacciones fisiológicas, como alteración del sueño, pensamientos y sentimientos angustiosos estrechamente asociados a los sucesos traumáticos.
3. Alteraciones negativas cognitivas y del estado de ánimo asociados a los procesos traumáticos

4. Estado emocional negativo persistente de enfado, culpa o vergüenza.
5. Disminución importante del interés o la participación en actividades sociales.
6. Problemas relacionados con la pareja y familia en general.

Así mismo se advierte síntomas compatibles a episodio depresivo moderado F32.1 cuyos síntomas son:

1. Disminución de la atención y concentración
2. La pérdida de la desconfianza en sí mismo y sentimientos de inferioridad.
3. Las ideas de culpa
4. Una perspectiva sombría del futuro.
5. Trastornos del sueño.

### **III. OBJETIVO GENERAL**

1. Recibir psicoterapia individual.

Frecuencia: Por lo menos una vez por semana, inicialmente por dos meses y de obtener resultados positivos, paulatinamente se podría reducir a una sesión de terapia cada 15 días.

*A nivel individual:*

1. Tranquilizar al paciente y llegar a los detalles más importantes que le afectan y la hacen solicitar ayuda psicológica.
2. Reducir la tensión y la ansiedad.
3. Ayudar al paciente liberarse de ideas y sentimientos de culpa
4. Lograr la toma de conciencia y reflexión.
5. Disminuir la depresión.

#### IV. TÉCNICAS PSICOTERAPÉUTICAS

##### 1. PSICOTERAPIA DE APOYO

###### Objetivos específicos:

- a) Disminuir la depresión, sus preocupaciones y poder afrontar su problema frente a la familia.
- b) El paciente tomará conciencia de la realidad y podrá comprender sus problemas a fin de actuar de manera correcta, buscando alternativas, para un mejor desenvolvimiento personal, laboral y social.

##### 2. RELAJACIÓN: ENTRENAMIENTO AUTOGENO

###### Objetivos Específicos:

- a) El paciente logrará reducir la tensión muscular, disminución de la frecuencia cardiaca y obtener la relajación a través de la tensión y relajación sistemática de grupos musculares.

TÉCNICA	RELAJACIÓN ENTRENAMIENTO AUTOGENO
TIEMPO	45 minutos
OBJETIVO	La relajación completa, dominio de las funciones físicas y el efecto positivo sobre actitudes psíquicas y que al avanzar logre su liberación en su interior y se sumerja hasta que todas las funciones coincidan en forma armónica.
	<b>Ejercicio de pesadez</b>  Su objetivo es relajar los músculos  Para realizar este ejercicio es adecuado repetir frases como las siguientes:

<p><b>DESARROLLO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El brazo derecho (izquierdo) es muy pesado o Mi brazo derecho (izquierdo) pesa mucho (repetir entre cuatro y seis veces).</li> <li>- Mis brazos y piernas son muy pesados o La pesadez invade mis brazos y piernas (repetir entre cuatro y seis veces).</li> <li>- Mi cuerpo es muy pesado (repetir entre cuatro y seis veces).</li> <li>- Estoy muy tranquilo o Tengo una agradable sensación de pesadez (repetir entre una y dos veces).</li> </ul> <p><b>Ejercicio de calor</b></p> <p>Este ejercicio permite incrementar el riego sanguíneo en las extremidades y lograr el calentamiento del cuerpo. Las frases más adecuadas para este ejercicio son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El brazo derecho (izquierdo) está muy caliente o Mi brazo derecho (izquierdo) tiene una agradable sensación de calor (repetir entre cuatro y seis veces).</li> <li>- Mis brazos y piernas están muy calientes/tienen una agradable sensación de calor (repetir entre cuatro y seis veces).</li> <li>- Mi cuerpo está caliente o Tengo una agradable sensación de calor (repetir entre cuatro y seis veces).</li> <li>- Estoy muy tranquilo (repetir entre una y dos veces).</li> </ul> <p><b>Ejercicio de pulsación</b></p> <p>Este consiste en sentir el pulso o latido regular del corazón y profundizar de esta manera el grado de relajación. Para realizar este ejercicio pueden utilizarse las siguientes frases:</p>
--------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El corazón late tranquilo y regular/fuerte, Mi corazón late siempre igual, Mi pulso es tranquilo y constante o Mi corazón funciona de manera automática/por sí solo (repetir entre cuatro y seis veces).</li> <li>- Estoy muy tranquilo (repetir entre una y dos veces).</li> </ul> <p><b>Ejercicio respiratorio</b></p> <p>El ejercicio respiratorio: para ello el paciente toma conciencia pasivamente de la propia respiración y de su ritmo, más calmado gracias a los ejercicios realizados previamente. El objetivo no es influir en la inspiración y espiración, sino solo percibirlas. Las frases de este ejercicio son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respiración tranquila, Algo respira en mí, Mi respiración es tranquila y constante o Mi respiración es serena y agradable (repetir entre cuatro y seis veces).</li> <li>- Estoy muy tranquilo (repetir entre una y dos veces).</li> </ul> <p><b>Ejercicio abdominal o del plexo solar</b></p> <p>Permite alcanzar un mayor riego sanguíneo en la región abdominal, el ejercicio abdominal o ejercicio del plexo solar (plexo solar = red nerviosa en el centro de la cavidad abdominal).</p> <p>Este ejercicio busca paliar los trastornos vegetativos en la zona abdominal o del bajo vientre.</p> <p>Las frases que se emplean son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi plexo solar irradia calor, Mi estómago está blando y caliente (repetir entre cuatro y seis veces).</li> <li>- Estoy muy tranquilo (repetir entre una y dos veces).</li> </ul>
--	--

	<p><b>Ejercicio de la cabeza</b></p> <p>Este pretende regular el riego sanguíneo en la cabeza durante el estado de profunda relajación logrado. La sensación de frescor en la frente que se busca en este ejercicio resulta agradable en comparación con el calor corporal. Las frases adecuadas para este ejercicio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi frente tiene un agradable frescor o Tengo la cabeza despejada y clara (repetir entre cuatro y seis veces).</li> <li>- Estoy muy tranquilo (repetir entre una y dos veces).</li> </ul>
<b>AVANCES</b>	<p>Reducción de la tensión muscular.</p> <p>Disminución de la frecuencia cardíaca.</p> <p>Dilatación de los vasos sanguíneos y consiguiente incremento de la tasa de flujo sanguíneo.</p> <p>Descenso de la frecuencia respiratoria.</p> <p>Estimulación de la función intestinal.</p>

### **3. PSICOTERAPIA RACIONAL EMOTIVA**

El paciente disminuirá su depresión, haciéndole abandonar las ideas irracionales que tiene haciendo desarrollar pensamientos más lógicos y racionados. Entenderá que la solución de sus problemas no se lograra si sigue aislándose de las demás personas, sino que debe confrontar sus problemas y la forma de lograrlo es liberarse de las ideas y sentimientos de culpa que lo único que hacen es provocarle pensamientos negativos que le provocan tensión emocional, ansiedad y depresión.

## **V. TIEMPO DE EJECUCIÓN**

El plan terapéutico y el desarrollo de su evaluación, tendrá una duración total de 4 meses aproximadamente.

## **VI. AVANCES TERAPÉUTICOS**

1. Se logró un ajuste interpersonal más adecuado.
2. La paciente consigue llevar por sí misma, un estado de relajación completa.

**Arequipa, 25 de setiembre del 2019**

---

**ERIKA YUDITH CHOQUECONDO MAQUE**