



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

**CAPITAL PSICOLÓGICO POSITIVO, DESEMPEÑO CONTEXTUAL Y
APOYO SOCIAL DEL TRABAJO EN TRABAJADORES DE ATENCIÓN
PRIMARIA DE SALUD.**

Tesis presentada al Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias
Sociales para optar al grado de Magíster en Psicología; mención Psicología del
Trabajo y las Organizaciones.

Profesor Guía: Dr. Raúl Ramírez Vielma
Departamento de Psicología
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Concepción

CLAUDIO ANDRÉS RODRÍGUEZ CÁCERES
CONCEPCIÓN-CHILE
SEPTIEMBRE 2017

*A mi Amparo Paz, la luz del futuro,
los ojos de mi vida.*

*A mi amada Moni, mi complemento perfecto,
acompañante de este andar.*

*A mis amados papá y mamá, por su amor eterno,
mis guías y contenedores.*

*A mis hermanos Paulo, Camilo y Paulina, por su apoyo,
por su ejemplo y valentía.*



AGRADECIMIENTOS

Quisiera dedicar estas líneas a agradecer a quienes han permitido que hoy esta tesis sea una realidad.

En primer lugar a mi profesor guía, Doctor Raúl Ramírez-Vielma. Sin su apoyo constante, rigurosidad y empuje hoy no estaría escribiendo esto. Ha sido en este camino, desde el inicio, una esperanza para poder materializar una investigación en la línea de la psicología organizacional positiva y una fuente de conocimientos constante que me ha nutrido como profesional, pero por sobre todo, como un aprendiz de la ciencia y metodología que debe marcar nuestro ejercicio profesional. De verdad, muchas gracias por todo.

También quisiera agradecer a mi profesora de magíster, Doctora Gabriela Nazar Carter, por su preocupación y apoyo y por la confianza depositada en mí.

En especial estos agradecimientos no podrán plasmar mis sentimientos de eterna gratitud a mi amada Moni, por su apoyo, por sus refuerzos y por la entrega sin interés de los extensos tiempos que fueron necesarios para materializar los estudios y el desarrollo de esta investigación. Gracias a ti por esa entrega y por darme el regalo más preciado que tengo, mi amada Amparo Paz, luz de mis ojos y hoy incentivo del futuro. Su inocente mirada y tierna sonrisa me permitió continuar en los momentos más complejos. A mi mamá por su apoyo constante, por su preocupación y empuje. A mi padre por su sabiduría y su entrega para poder cursar este postgrado. Gracias por la comprensión y entrega de ambos. A mis hermanos, mis ejemplos de valentía, de lucha ante este complejo sistema económico y social, relatores de que el destino lo diseña uno, y lo podemos coconstruir positivamente. Gracias Paulo, Camilo y Paulina por tanto que ni imaginan. Gracias al cielo a mi querido Tata Julio, por ser ejemplo de perseverancia y trabajo duro. Gracias mi Weli por ser el ángel que me cuida.

En estos años de estudio no solo conocí papers y teorías, sino, a Francisca Fernández, mi nueva amiga. Gracias a ti por tu bondad y generosidad, por el apoyo, por la energía y por tus conocimientos. Has sido importante para poder desarrollar esto. Ojalá la vida nos vuelva a juntar en el plano laboral, como ya ocurrió hace algunos meses.

Para mí también es importante agradecer a la Dirección de Administración de Salud de la Municipalidad de Concepción por aceptar desarrollar este estudio en su organización, en especial a don Alberto Núñez, ex subdirector de RRHH, y a doña Rosario Bustos Lira, Directora DAS, quien permitieron y facilitaron el proceso de ejecución de esta investigación. Junto con ello agradezco a Directores y referentes de RRHH de los CESFAM Lorenzo Arenas, Santa Sabina, Pedro de Valdivia, Tucapel, O'Higgins y al Centro de Referencia Municipal, por su disposición y constante colaboración.

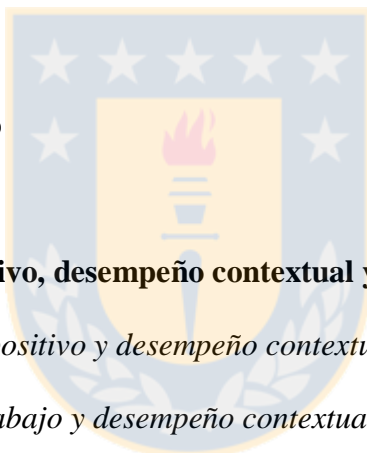
Además quisiera agradecer el apoyo y aporte de Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica de Chile (CONICYT) para concretar mis estudios.

Finalmente quisiera dar gracias a quienes indirectamente han motivado este estudio. Mis compañeros de trabajo, todos, sin distinción, participantes y no participantes de esta investigación, han sido generadores de cuestionamientos profesionales que hoy me motivan a finalizar esta tesis con la fe de obtener un grado, que más que un grado, signifique esperanza para cambiar el rumbo de mi vida profesional y plantearme desafíos mayores para no solo alcanzar mi autorealización, sino, para promover cambios sociales y organizacionales en línea de los planteamientos de la psicología positiva.

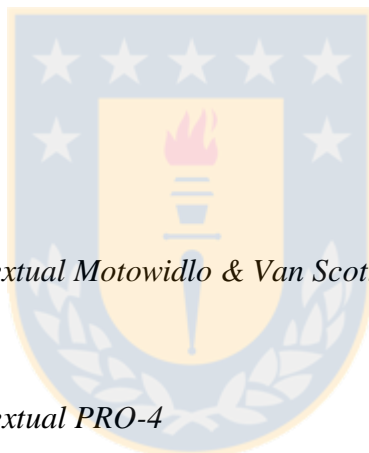
La sabiduría humana se resume en dos palabras; confiar y esperar. Lo mejor está por venir.

Concepción, agosto de 2017.

TABLA DE CONTENIDOS	Página
RELACIÓN DE TABLAS Y FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	1
PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO	3
1. Capital psicológico positivo	3
<i>1.1.- Autoeficacia</i>	7
<i>1.2.- Esperanza</i>	9
<i>1.3.- Optimismo</i>	11
<i>1.4.- Resiliencia</i>	12
2. Desempeño en el trabajo	13
3. Desempeño contextual	18
4. Capital psicológico positivo, desempeño contextual y apoyo social	24
<i>4.1.- Capital psicológico positivo y desempeño contextual</i>	24
<i>4.2.- Apoyo social en el trabajo y desempeño contextual</i>	27
SEGUNDA PARTE: MARCO EMPÍRICO	32
<i>1.- Planteamiento del problema a investigar</i>	32
<i>2.- Objetivos</i>	34
<i>3.- Diseño de investigación</i>	34
<i>4.- Hipótesis</i>	35
<i>5.-Definición de variables</i>	36
<i>6.- Participantes</i>	37
<i>7.- Instrumentos</i>	39



<i>8.- Procedimiento</i>	43
<i>9.- Análisis de datos</i>	44
TERCERA PARTE: RESULTADOS	49
CUARTA PARTE: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	66
<i>1.- Hallazgos</i>	66
<i>2.- Limitaciones</i>	74
<i>3.- Lineamientos futuros</i>	75
<i>4.- Conclusiones finales</i>	76
REFERENCIAS	78
ANEXOS	86
<i>Consentimiento informado</i>	86
INSTRUMENTOS	88
<i>Escala de Desempeño Contextual Motowidlo & Van Scotter</i>	88
<i>PCQ</i>	89
<i>Escala de Desempeño Contextual PRO-4</i>	90
<i>Escala de Diseño del Trabajo</i>	91



RELACIÓN DE TABLAS Y FIGURAS

Relación de Tablas	Pág.
Tabla 1 Estadísticos descriptivos de las características de la muestra	38
Tabla 2 Estadísticos descriptivos de las variables centrales de estudio	49
Tabla 3 Matriz de correlaciones generales entre las variables de estudio	51
Tabla 4 Matriz de correlaciones entre las variables de estudio diferenciadas por nivel de estudio	55
Tabla 5 Matriz de correlaciones entre las variables de estudio diferenciadas por sexo	56
Tabla 6 Matriz de correlaciones entre las variables de estudio diferenciadas por el tiempo en la organización	57
Tabla 7 Matriz de correlaciones entre las variables de estudio diferenciadas por el tiempo en el puesto de trabajo	57
Tabla 8 Matriz de correlaciones entre las variables de estudio diferenciadas por la calidad contractual	58
Tabla 9 Resultados de la regresión lineal simple para explicar el desempeño contextual a partir de las variables autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo	60
Tabla 10 Resultados de la regresión lineal simple para explicar el desempeño contextual a partir de la variable capital psicológico	60
Tabla 11 Indicadores de ajuste de los modelos propuestos	65

Relación de Figuras

Figura 1	Apoyo social del trabajo, Capital Psicológico Positivo y Desempeño Contextual	31
Figura 2	Autoeficacia, Resiliencia, Optimismo, Esperanza y Desempeño Contextual	46
Figura 3	Capital psicológico positivo y desempeño contextual	47
Figura 4	Relación del apoyo social del trabajo y desempeño contextual	48
Figura 5	Gráfico de dispersión de resultados de la relación entre las variables apoyo social y desempeño contextual (I1)	52
Figura 6	Gráfico de dispersión de resultados de la relación entre las variables apoyo social y desempeño contextual (I2)	52
Figura 7	Modelo 1: Relación de Capital Psicológico y Desempeño contextual	61
Figura 8	Modelo 2: relación de Capital Psicológico y Desempeño contextual con Apoyo Social sin moderación	62
Figura 9	Modelo 3a: relación de Capital Psicológico y Desempeño contextual con alto Apoyo Social como variable moderadora	63
Figura 10	Modelo 3b: relación de Capital Psicológico y Desempeño contextual con bajo Apoyo Social como variable moderadora	64

RESUMEN

Este estudio analizó la relación entre la variable capital psicológico, y sus componentes, y el desempeño contextual autoreportado. Además, se propuso un modelo de moderación incorporando la variable apoyo social del trabajo en el análisis. La muestra fue de 128 trabajadores de atención primaria de la comuna de Concepción, Chile (82% mujeres, $M = 42,8$ años, en su mayoría con estudios técnicos y profesionales). Se aplicaron cuatro instrumentos, uno para medir el capital psicológico, dos para el desempeño contextual (uno de conductas observadas y otro de escala de anclaje conductual) y un instrumento para obtener información del apoyo social como característica del diseño del trabajo. Los resultados apoyan medianamente la teoría en cuanto a la relación entre las variables capital psicológico y desempeño contextual existiendo diferencias en los resultados según la escala de desempeño utilizada, sin embargo, el análisis de regresión lineal confirma que el capital psicológico y la resiliencia predicen el desempeño contextual. La evidencia encontrada no apoya la relación entre el desempeño contextual y el apoyo social del trabajo y ésta última variable no actúa como variable moderadora en el modelo MIMIC propuesto para explicar la relación de capital psicológico y desempeño contextual. Se encontró además una significativa relación entre apoyo social y capital psicológico que podría servir como futura línea investigativa. Se incluyen lineamientos futuros de investigación y las limitaciones prácticas del estudio.

Palabras clave

Capital psicológico, psicología organizacional positiva, desempeño contextual, apoyo social del trabajo, diseño del trabajo, autoeficacia, optimismo, resiliencia, esperanza.

INTRODUCCIÓN

La Psicología Positiva nace como contraste a la preocupación que durante años mostró la Psicología “tradicional” de centrarse en lo que funciona mal en las personas y su auge ha alcanzado el área del trabajo y de las organizaciones, siendo la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP) una vertiente de este nuevo enfoque, que centra su interés en conocer las causas de la salud en el trabajo. Un ejemplo de ello podría ser la comprensión de un diseño óptimo del trabajo y sus eventuales consecuencias asociadas, como el nivel de desempeño (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Bakker, Rodríguez-Muñoz, & Derks, 2012).

Siguiendo con esta línea argumental es que se pueden encontrar distintos constructos y procesos psicológicos positivos en las organizaciones, siendo uno de ellos el *capital psicológico positivo*. Este concepto refiere a un estado psicológico positivo de desarrollo de un individuo caracterizado por autoeficacia, optimismo, resiliencia y esperanza, circunscribiéndose como un constructo de estudio en las organizaciones que, según los resultados de diferentes investigaciones, puede tener diversos beneficios, especialmente en términos de productividad, con una eventual relación positiva con el desempeño (Luthans, Youssef, & Avolio, 2007).

Pero más allá del desempeño, la relación del capital psicológico o *PsyCap* (Psychological Capital) con otras variables como liderazgo, satisfacción laboral, entre otras, ha abierto las puertas a este constructo como una oportunidad de conocimiento más profundo de los factores que subyacen el comportamiento organizacional en el contexto laboral, lo que sin duda se transforma en un aporte a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, toda vez que permite ampliar su campo de estudio y nutrirlo con nuevas perspectivas.

Dentro de los objetivos de esta investigación se encuentra conocer el concepto de capital psicológico, su influencia en el campo del trabajo y las organizaciones, así como definir y

conceptualizar cada uno de sus componentes. A su vez se pretende conocer la relación de este constructo con el desempeño, en concreto con el desempeño contextual, describiendo el tipo de relación que se establece entre estas variables, respondiendo además a las preguntas ¿Qué es el capital psicológico? ¿Cómo se define el desempeño contextual? ¿Cómo se describe el capital psicológico y el desempeño contextual en trabajadores de atención primaria de salud? ¿Cómo se relacionan las variables capital psicológico y desempeño contextual?

Para lo anterior se comenzará con una aproximación teórica que proporciona las bases teórico-conceptuales del capital psicológico y del desempeño contextual, para finalizar con la relación entre ambos dominios. Luego se plantea y fundamenta el problema de investigación, los objetivos, hipótesis, se definen las variables, se describen los instrumentos de medición y los participantes. Se finaliza con el análisis de resultados, discusión y conclusión.



PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO

1. Capital psicológico positivo

En los últimos años se ha observado la emergencia de un nuevo enfoque de gestión del trabajo basado en los aspectos positivos y en la optimización de los empleados y de sus puestos de trabajo. Con ello, se buscan ambientes laborales con trabajadores sanos, comprometidos con su organización y que presenten, además de un buen desempeño, altos niveles de satisfacción con su trabajo (Salanova & Schaufeli, 2009, citado en Maffei, Spontón, Spontón, & Castellano, 2012). Lo anterior responde al auge de la Psicología Organizacional Positiva (PSOP), la cual complementa el modelo negativo tradicional con un modelo de bienestar contrarrestando las críticas de una tendencia excesiva a la positividad. Siguiendo esta línea de planteamiento de la PSOP, se describe el constructo “Capital Psicológico”, definido por Luthans y colaboradores en 2007 como:

Estado psicológico positivo de desarrollo de un individuo que se caracteriza por: (a) tener confianza (autoeficacia) en sí mismo para emprender y dedicar el esfuerzo necesario para lograr el éxito en tareas desafiantes; (b) hacer atribuciones positivas (optimismo) sobre tener éxito ahora y en el futuro; (c) ser perseverante en el cumplimiento de metas, y, cuando sea necesario, reorientar las trayectorias de las mismas; y (d) cuando se está abrumado por los problemas y la adversidad, ser capaz de aguantar y recuperarse (resiliencia) para alcanzar el éxito (p. 3).

Los estudios relacionados con el capital psicológico demuestran que puede tener beneficios en las personas, aumentando su bienestar psicológico, y también en las organizaciones, a nivel del desempeño y la productividad (Bakker et al., 2012).

El PsyCap (Psychological Capital) es una construcción mayor, de segundo orden, conformada por los cuatro componentes antes descritos: autoeficacia / confianza, optimismo, esperanza y resiliencia, que cuando se combinan conforman un factor principal de segundo orden que predice mejor el desempeño y la satisfacción que cada uno de los cuatro factores que lo componen por separado (Luthans et al., 2007). Asimismo, los autores señalan que aunque la esperanza, el optimismo, la resiliencia y la autoeficacia pueden tener independencia conceptual y validez discriminante, también pueden hacer una única contribución teórica y mensurable al constructo general de capital psicológico positivo. Este constructo hace referencia a la persona que realiza una valoración positiva de las circunstancias y de la probabilidad de éxito basado en el esfuerzo motivado y la perseverancia (Azanza, Domínguez, Moriano, & Molero, 2014).

Según las investigaciones que sustentan el PsyCap como constructo, este sería un estado. Aunque los estados y rasgos a menudo son tratados como construcciones dicotómicas, Luthans, Avey, Avolio y Peterson, en 2010, proponen una explicación del PsyCap basados en un continuo entre rasgo y estado. En un extremo habría estados relativamente puros, que son momentáneos y muy cambiantes, sentimientos que representan por ejemplo, el placer, los estados de ánimo y la felicidad. Luego estarían los estados más estables, posteriormente estarían las construcciones como estado, que son más modificables y abiertas al desarrollo y que representan los recursos psicológicos positivos que se encuentra en el concepto de PsyCap (e.g., la eficacia, la esperanza, la resiliencia y el optimismo). En cuarto lugar, estarían las construcciones como rasgo, que son más fijas y difíciles de cambiar (e.g., las cinco grandes dimensiones de la personalidad, las autoevaluaciones básicas, las fortalezas y virtudes). Al final del continuo estarían los rasgos relativamente puros, que son muy fijos y muy difíciles de cambiar (e.g., la inteligencia, el talento y las características heredables). En otras palabras, los recursos positivos que componen el

capital psicológico de un individuo están conceptualmente propensos a ser clasificados como estados puros o constructos como rasgo. Es decir, los recursos PsyCap se conceptualizan de manera más estable que los estados como los estados de ánimo o emociones, pero no es tan fijo como los rasgos de personalidad.

La evidencia empírica hasta la fecha apoya el carácter multidimensional del PsyCap con resultados de correlaciones relativamente altas entre las dimensiones (.60 - .70) y, por lo tanto, con validez convergente entre los componentes (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007).

En relación con lo anteriormente expuesto es que los investigadores han centrado su interés en estudiar la relación del PsyCap con otras variables organizacionales obteniendo como resultados una relación positiva entre el PsyCap y actitudes deseables de los empleados o trabajadores y una relación negativa con actitudes indeseables como la rotación o resistencia al cambio. Un mecanismo explicativo para el efecto del capital psicológico en las actitudes de los empleados, es que las personas con alto PsyCap esperan que sucedan cosas buenas en el trabajo (optimismo), creen que ellos son responsables de su propio éxito (eficacia y esperanza) y son más impermeables a los retrocesos o dificultades (resiliencia) en comparación con las personas que tienen menos PsyCap. Además, dada la esperanza de éxito general derivada del optimismo y la creencia en las capacidades personales derivada de la eficacia, los altos en PsyCap informan estar más satisfechos con su trabajo (Luthans et al., 2007).

Avey, Reichard, Luthans y Mhatre (2011) proponen que los individuos con altos niveles de capital psicológico tienen mayor posibilidad de encauzar mayor esfuerzo y energía, lo cual se manifiesta a su vez en altos niveles de desempeño durante largos periodos de tiempo. Este se explica porque las personas con alto nivel de autoeficacia aplican esfuerzos hacia metas que personalmente creen que son capaces de lograr. Además, tienen la fuerza de voluntad y la

capacidad de generar múltiples soluciones a los problemas (esperanza), de hacer atribuciones internas y tienen expectativas positivas sobre los resultados (optimismo), respondiendo a su vez de manera positiva y perseverante ante la adversidad y retrocesos (resiliencia). En general, el PsyCap debería facilitar la motivación para el comportamiento de agencia hacia el éxito, el cumplimiento de metas y de tareas que llevan a un mejor desempeño que aquellas personas con bajos niveles de PsyCap.

En otro estudio, Walumbwa, Peterson, Avolio y Hartnell (2010) encontraron que el capital psicológico del líder está positivamente relacionado con el desempeño de sus seguidores. Además, los resultados revelaron que tanto el capital psicológico del líder como el de sus seguidores se asociaron positivamente con el desempeño en el trabajo por parte de los seguidores. Lo anterior es explicado por los autores en un modelo en el que el nivel de capital psicológico del líder estimula el capital psicológico de sus seguidores relacionándose aquello con un mayor desempeño de los seguidores.

En las secciones siguientes se revisará cada uno de los componentes del constructo por separado con el fin de detallar los conceptos e implicancias de cada uno.

1.1. Autoeficacia

La autoeficacia hace referencia a las creencias propias acerca de las capacidades sobre aprender o rendir efectivamente en determinada situación, actividad o tarea (Zimmerman, Kitsantas, & Campilla, 2005). A su vez, Tejada (2005) la define como “un grupo referenciado de creencias entrelazadas en distintos dominios de funcionamiento, con respecto a: la autorregulación del proceso de pensamiento, la motivación y los aspectos afectivos y fisiológicos” (p. 120).

Según Bandura (1997) la autoeficacia se define como las “creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados” (p. 3). Estas creencias que las personas tienen sobre sus capacidades para alcanzar determinados logros ejercen efectos sobre los acontecimientos que afectan sus vidas, determinando así cómo se sienten, piensan, se motivan y se comportan.

De acuerdo con la Teoría Social Cognitiva, las creencias de autoeficacia se conforman principalmente sobre la base de cuatro fuentes: 1) la fuente de mayor importancia son las experiencias de ejecución previa, puesto que las personas tienden a sentirse más capaces cuando han realizado exitosamente determinadas tareas; 2) la segunda fuente de mayor impacto es la experiencia vicaria, ya que la observación de personas semejantes ejecutando exitosamente una tarea tiende a incrementar los juicios de autoeficacia; 3) la persuasión social, es decir, las críticas y evaluaciones de los demás también influyen sobre la autoeficacia, aunque en menor medida que las fuentes anteriormente mencionadas, y 4) las reacciones emocionales y fisiológicas también pueden afectar las creencias que poseemos acerca de nuestras propias competencias (Salanova, Cifre, Grau, Llorens, & Martínez, 2005).

Para complementar la definición de Bandura, la autoeficacia se puede entender como la convicción (o confianza) acerca de las propias capacidades de la persona para movilizar la motivación, los recursos cognitivos y los cursos de acción necesarios para ejecutar con éxito una tarea específica dentro de un contexto dado (Stajkovic & Luthans, 1998)

En PsyCap, se utiliza el término confianza y autoeficacia de manera indistinta. Luthans, Youssef y Avolio (2007) plantean que las personas autoeficaces se distinguen por cinco importantes características. (a) Se establecen metas altas para sí mismos y autoseleccionan tareas difíciles. (b) Acogen y prosperan en los desafíos. (c) Son altamente automotivadas. (d) Invierten el esfuerzo necesario para lograr sus objetivos. (e) Cuando se enfrentan con obstáculos, perseveran.

Debido a lo anterior, es que la promoción de la autoeficacia tiene gran importancia en el ámbito organizacional, tanto en el desarrollo o fortalecimiento de las creencias de autoeficacia de los trabajadores, como en el resultado o producto de éstas. Como lo plantea Maffei et al. (2012), la importancia de los juicios de autoeficacia se debe a que influyen en el comportamiento humano en las creencias afectando la elección y el desarrollo de nuevas actividades, pues las personas tienden a evitar actividades que creen que exceden sus capacidades y realizar aquellas que consideran capaces de dominar. Por otra parte, las creencias de autoeficacia determinan el esfuerzo y la persistencia en el cumplimiento de sus funciones u objetivos, sobre todo en situaciones adversas. Asimismo, intervienen en la conformación de los patrones de pensamientos de las personas y consecuentemente en sus sentimientos. Por último, influyen en la organización de los recursos para la realización exitosa de tareas, determinando así el desempeño de las personas.

Según Salanova, Bresó y Schaufeli, (2005) se ha observado que las creencias de autoeficacia profesional determinan la cantidad de intentos y el tiempo que invierten los trabajadores para resolver obstáculos además de incidir en las percepciones de control que las personas poseen sobre los elementos del entorno, moderando los efectos de estresores tales como la sobrecarga de horas de trabajo, la rutina o la presión temporal. De esta manera, bajos niveles de autoeficacia pueden verse asociados a elevados niveles de burnout, depresión y ansiedad. Por el contrario, elevadas creencias de autoeficacia profesional favorecen la dedicación y satisfacción de los trabajadores.

1.2. Esperanza

Snyder, Irving y Anderson (1991) definen esperanza como "un estado motivacional positivo cuya base deriva del sentido de éxito respecto de (a) la agencia (esto es, energía dirigida hacia metas/objetivos) y (b) las vías (planificación para cumplir las metas/objetivos)" (p. 287).

Vías y agencia son componentes del constructo esperanza, pero cada uno por separado no es suficiente para mantener con éxito la búsqueda de una meta. Como tal, las vías y la agencia son aditivos, recíprocos y relacionados positivamente entre sí, pero no son sinónimos (Snyder, Bailey, Eng, & Frisch, 2003). Vías es la capacidad percibida para generar rutas éxito a uno de los objetivos deseados, mientras que la agencia nutre la motivación percibida de utilizar esas vías con el fin de iniciar y mantener el movimiento hacia los objetivos deseados (Snyder, 2002).

Según la teoría de la esperanza, un objetivo puede ser cualquier cosa que un individuo desea experimentar, crear, hacer, hacer, o llegar a ser. Como tal, un objetivo puede ser una actividad muy significativa, de toda la vida (e.g., el desarrollo de una teoría general de la

motivación humana) o puede ser mundano y breve (e.g., conseguir un viaje a la escuela) (Snyder et al., 2003).

Las metas también pueden variar en términos de tener en cualquier lugar de muy baja a muy altas probabilidades percibidas de logro. En este punto, cabe señalar que los individuos de alto esperanza prefieren "objetivos ambiciosos" que son un poco más difíciles de lograr que los objetivos alcanzados con anterioridad (Snyder et al., 2003).

La esperanza es conceptualmente diferente del optimismo. El optimismo se ha definido como la tendencia a “creer que sucederán cosas buenas en vez de cosas malas” (Scheier & Carver, 1985, p. 219). Como tal, los optimistas esperan que las cosas vayan a su manera, y estas expectativas son constantes en ambos contextos y tiempo. Los pesimistas, por el contrario, son aquellas personas que tienen propensiones perdurables para creer que va a pasar lo peor en la vida, y en repetidas ocasiones piensan y esperan que las cosas no van a salir bien (Snyder et al., 2003).

En el sentido más general, la esperanza es un importante determinante de desempeño en el trabajo, pues, según la teoría de la esperanza, la esperanza conduce a la meta y cumplimiento de tareas. En efecto, la esperanza se relaciona positivamente con el desempeño a causa de los procesos cognitivos que subyacen a este constructo (es decir, agencia y vías) y los comportamientos que probablemente están asociados con estos procesos cognitivos. Participar en pensamientos agenciales y vías resultará en un desempeño laboral superior debido a que estos procesos cognitivos afectan el comportamiento de los trabajadores de manera específica (Peterson & Byron, 2008).

El componente vías lleva a los empleados a contemplar múltiples estrategias alternativas al considerar cómo lograr un objetivo determinado y perseguir dichas estrategias cuando se

presentan obstáculos. Junto con las vías, la agencia proporciona la motivación para ejercer una de las estrategias que podrían resultar en el logro de metas. Los trabajadores con más esperanza se preparan e interpretan el éxito y el fracaso de manera diferente que los trabajadores con menos esperanza (Peterson & Byron, 2008).

Como plantean Luthans et al. (2007), a nivel del liderazgo organizacional la ventaja de la construcción o promoción de la esperanza es que es difícil de replicar por los competidores sin considerable esfuerzo y disciplina por parte de los líderes y los directores, por lo que implica una ventaja competitiva duradera. Gerentes o directivos con alto nivel de esperanza se caracterizan por poseer energía y determinación que puede contagiar a sus seguidores, motivándolos a tener alto desempeño.

1.3.- Optimismo

Scheier y Carver (1985) consideran al optimismo como la tendencia de las personas a esperar resultados positivos y favorables en sus vidas, y además como una expectativa generalizada de resultado positivo. A raíz de esto es que las personas optimistas esperan que sucedan cosas buenas para ellos, mientras que en el otro polo las personas pesimistas esperarían que les sucedan cosas malas (Carver & Scheier, 2002).

La teoría del optimismo postula que las expectativas de resultados determinan el comportamiento dirigido hacia a un objetivo (Snyder et al., 1991). Especificando esto, Seligman (1998) plantea que el optimismo ayuda positivamente en el trabajo y no solo en los puestos competitivos, sino también en otros puestos en los que se pueda percibir algún tipo de obstáculo.

El optimismo entendido desde la perspectiva del PsyCap no se refiere específicamente a la predicción de que sucederán cosas buenas en el futuro, sino, se refiere a las razones y

atribuciones que el individuo utiliza para explicar por qué ocurren ciertos acontecimientos, ya sean positivos o negativos, pasados, presentes o futuros (Luthans et al., 2007). En esta línea, Seligman (1998), plantea que el optimismo es un estilo explicativo que atribuye acontecimientos positivos a causas personales, permanentes y generalizadas e interpreta los acontecimientos negativos en términos de atribuciones externas, factores temporales y específicos para cada situación. Por otro lado, un estilo explicativo pesimista interpretaría eventos positivos con atributos externos, temporales y específicos para cada situación y explicaría los acontecimientos negativos en términos de causas personales, permanentes y generalizadas.

1.4.- Resiliencia

Resiliencia desde el punto de vista del PsyCap se puede definir como “la capacidad de recuperarse o recuperarse de la adversidad, el conflicto, el fracaso, o incluso los acontecimientos positivos, el progreso y el aumento de responsabilidad” (Luthans, 2002, p. 702). Desde la perspectiva de la Psicología Clínica, Masten y Reed (2002, p. 75) definen la resiliencia como “una clase de fenómenos caracterizados por patrones de adaptación positiva en el contexto de significativa adversidad o riesgo”. Se identifican las capacidades cognitivas, temperamento, auto-percepción positiva, fe, actitud positiva ante la vida, estabilidad emocional, autorregulación, sentido del humor y atractivo general o atractivo como activos potenciales que pueden contribuir a una mayor capacidad de recuperación (Masten, 2001).

Luthans et al. (2007) plantean que la resiliencia como característica del PsyCap permitiría una interpretación de las adversidades y contratiempos como factores de riesgo y oportunidades desafiantes para el crecimiento y el éxito más allá del estado normal. Al considerar tanto los recursos como los factores de riesgo en el proceso de resiliencia PsyCap, se deduce que la

relación no es necesariamente lineal. En otras palabras, la resiliencia no debe ser evaluada como el total de recursos y capacidades disponibles para un individuo (activos) menos la frecuencia y la intensidad de la exposición a factores de riesgo. En cambio, en el proceso de resiliencia del PsyCap, los recursos y los factores de riesgo en su conjunto deben ser vistos como de naturaleza acumulativa e interactiva. La confianza, la esperanza y el optimismo pueden también ser considerados aquí como activos en el proceso de resiliencia.

2.- Desempeño en el trabajo

Definir el desempeño ha sido una tarea difícil para los autores en el área de la Psicología Industrial y de las Organizaciones pues diferentes autores y sus investigaciones han generado diferentes definiciones y concepciones. En este capítulo no se abordará la discusión e investigación previa, sino las definiciones más actuales que permiten comprender que es el desempeño y, en especial, una dimensión específica de éste: el desempeño contextual.

Motowidlo y Kell (2012) definen el desempeño laboral como “el valor total previsto para la organización de los episodios de comportamiento discretos que un individuo realiza durante un período de tiempo estándar” (p. 82). Una idea importante en esta definición es que el desempeño es una característica de comportamiento. En particular, se trata de una propiedad agregada de múltiples comportamientos, discretos, que ocurren en algún espacio de tiempo. Una segunda idea importante es que la propiedad de la conducta a la que se refiere el desempeño es su valor esperado para la organización.

Es importante diferenciar los términos comportamiento, desempeño y resultados, pues no son lo mismo. El comportamiento es lo que la gente hace, por su parte el desempeño es el valor esperado de la organización de lo que la gente hace y los resultados son los estados o condiciones de las personas o cosas que son modificados por lo que hacen de manera que

contribuyen o le restan eficacia a la organización. Por lo tanto, los resultados son la ruta a través de la cual el comportamiento de un individuo ayuda o dificulta a una organización para alcanzar sus objetivos, que es lo que lo hace atractivo para centrarse en los resultados al considerar el desempeño individual (Motowidlo, Borman, & Schmit, 1997).

Posterior a un extenso estudio centrado en comprender el constructo, Ramírez-Vielma (2013), define el desempeño laboral individual (aquí no se habla de desempeño de equipo u organizacional, conceptos diferentes) como “todas aquellas conductas de los individuos que están orientadas al cumplimiento de los objetivos organizativos y que, por tanto, constituyen un valor esperado por la organización para el alcance futuro de la efectividad” (p. 60).

Motowidlo et al. (1997) plantean que la naturaleza del desempeño individual se puede definir con base en cuatro características fundamentales: a) su carácter comportamental; b) su carácter episódico; c) su carácter evaluativo; y d) su carácter multidimensional. El carácter comportamental del desempeño hace referencia al componente evaluativo que se hace de las conductas de los individuos, ya sea positivo o negativo para la efectividad organizacional. El desempeño también es episódico, pues como plantean los autores no todas las conductas que realiza un trabajador en su jornada laboral aportan o contribuyen a los objetivos organizacionales, por el contrario, existen conductas que pueden entorpecer el cumplimiento de dichos objetivos. El carácter evaluativo del desempeño implica la valoración de las conductas, de tal modo que los episodios de comportamiento en el dominio desempeño tienen diferentes valores de contribución para la organización, que van desde un poco a extremadamente positivo para los comportamientos que ayudan al logro de metas de la organización, incluyendo además una valoración negativa para aquellas conductas que perjudiquen a la organización. Finalmente, el carácter multidimensional hace referencia a los diversos factores, internos y externos, que

influyen en el tipo de conductas o comportamientos valoradas positivamente por la organización como contribuyentes al cumplimiento de los objetivos.

Según Ramírez-Vielma (2013), para el entendimiento del desempeño sería más pertinente centrarse en la conducta que en los resultados, fundamentalmente por dos razones: a) los estados o condiciones de las personas o cosas que son cambiadas por el desempeño también pueden ser afectadas por otros factores que no están bajo el control del sujeto individual, por lo que no se apreciaría su contribución real al cumplimiento de los objetivos organizativos; b) desde una perspectiva comportamental es más fácil entender los procesos y principios psicológicos a la base del desempeño laboral, permitiendo así su predicción y modificación. Como se puede apreciar, este planteamiento refuerza y confirma el rol de la conducta como un aspecto definicional central del constructo de desempeño.

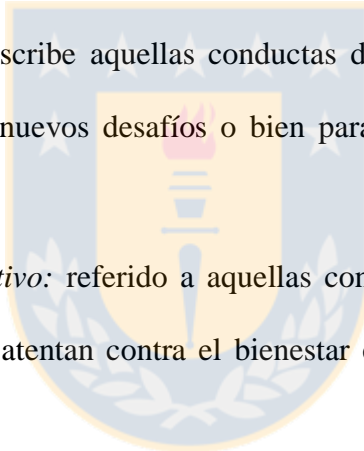
En cuanto al carácter multidimensional del desempeño, que es quizás el aspecto que más interesa para el desarrollo de esta tesis, se pueden encontrar distintos puntos de vista, entre los cuales destaca inicialmente el de Campbell (1990), quien describe ocho dimensiones que definirían el desempeño. Estos factores no son de la misma naturaleza, pues tienen diferentes patrones de factores subgenerales y su contenido varía diferencialmente a través de los diversos puestos de trabajo. De acuerdo a lo propuesto por Campbell, estas dimensiones serían:

1. Competencia para tareas específicas del trabajo: ¿Qué tan bien alguien puede hacer las tareas que conforman los requisitos técnicos esenciales de un puesto de trabajo y que diferencian un trabajo de otro?
2. Dominio de tareas no específicas del trabajo ¿Qué tan bien alguien puede realizar tareas que no son únicas para el trabajo, pero que son requeridas por la mayoría o todos los puestos de trabajo en una organización?

3. Comunicación escrita y oral: ¿Qué tan bien alguien puede escribir o hablar ante una audiencia de cualquier tamaño?
4. Demostración de esfuerzo: ¿Cuánto alguien se compromete con las tareas del trabajo y cómo trabaja en dichas tareas de manera persistente e intensamente?
5. Mantenimiento de la disciplina personal: ¿Cuánto alguien evita el comportamiento negativo, como el abuso de alcohol, desobediencia de las reglas y el absentismo?
6. Facilitar el desempeño de equipo y de pares: ¿Qué tan bien alguien apoya, ayuda y desarrolla a sus compañeros y ayuda a la función de grupo como una unidad eficaz?
7. Supervisión: ¿Qué tan bien alguien influye en los subordinados a través de la interacción directa?
8. Gestión y administración: ¿Qué tan bien alguien realiza otras funciones, no supervisadas, tales como la definición de objetivos de la organización, la organización de personas y recursos, seguimiento de los avances, el control de gastos y la búsqueda de recursos adicionales?

Sobre la base de una amplia revisión e integración de la literatura científica referente a la multidimensionalidad del desempeño individual, Ramírez-Vielma (2013) propone una sistematización y ordenamiento de tal dominio en cinco grandes dimensiones independientes y generalizables a distintos puestos y roles presentes en el ámbito laboral: desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, desempeño proactivo y desempeño contraproducente. A continuación se presentan sus conceptualizaciones, haciendo énfasis en una de las dimensiones, desempeño contextual, objeto de estudio de esta tesis.

- *Desempeño de tarea:* referido a conductas de ejecución de tareas de un puesto/rol que contribuyen directa o indirectamente en la producción de bienes o en la prestación de servicios en una organización.
- *Desempeño contextual:* describe conductas que, contribuyendo a la mejora del ambiente psicológico y/o social y/o organizacional en que el trabajo se realiza, ayudan a conseguir los objetivos organizacionales.
- *Desempeño adaptativo:* referido a conductas de adaptación o ajuste eficaz ante situaciones cambiantes y/o adquisición de habilidades para ser competente ante nuevas demandas en el trabajo.
- *Desempeño proactivo:* describe aquellas conductas de carácter activo o promotor que sirven para anticiparse a nuevos desafíos o bien para iniciar cambios en contextos de trabajo.
- *Desempeño contraproductivo:* referido a aquellas conductas de carácter voluntario que deliberadamente dañan o atentan contra el bienestar en el trabajo o los intereses de la organización.



3. Desempeño contextual

Ayudar a un compañero de trabajo, divulgar una imagen positiva de la organización en el exterior, cumplir las normas y reglamentos sin que nadie esté observando, hacer sugerencias constructivas para la resolución de los problemas, no gastar el tiempo de trabajo en actividades triviales, ser amable en las relaciones interpersonales, son ejemplos de comportamientos extra-rol. Con frecuencia a dichos comportamientos se les ha llamado comportamientos de ciudadanía organizativa. Organ (1988) los definió como “comportamientos individuales discrecionales, no directa o explícitamente reconocidos por el sistema de recompensas formales, y que en su conjunto promueven el funcionamiento eficaz de las organizaciones” (p. 4).

La anterior definición ha sido cuestionada por diversos autores e incluso por el mismo Organ (1997), sobre todo porque los límites entre lo que es propio del rol y lo que es extra-rol no son claros. Considerando tales críticas, Organ sugirió que los comportamientos de ciudadanía organizativa fuesen definidos como “desempeño contextual”. Borman y Motowidlo (1993) describen este tipo de desempeño como los comportamientos que apoyan el ambiente social y psicológico en que las tareas prescritas son realizadas. No obstante lo anterior, todavía gran parte de los autores los continúan llamando “comportamientos de ciudadanía” según la definición tradicional de Organ (1988).

Para comprender lo anteriormente expuesto es importante conocer un poco de la historia de este concepto. En 1983, Smith, Organ y Near introdujeron la noción de comportamiento de ciudadanía organizacional (OCB por su sigla en inglés). El OCB se definió como el comportamiento extra rol, de tipo discrecional, que ayuda a los demás miembros de la organización a realizar su trabajo y/o la muestra de apoyo y de conciencia hacia la organización. Claramente, este constructo contiene elementos sustanciales en común con la definición de

desempeño contextual desarrollada por Borman y Motowidlo (1993). Otro concepto estrechamente relacionado es el comportamiento organizacional prosocial (POB), definido como un comportamiento que se dirige hacia un individuo, grupo u organización, con la intención de promover su bienestar. Una tercera fuente importante de apoyo a la taxonomía de OCB proviene del modelo de eficacia del soldado desarrollado para el Ejército de los EE.UU., elaborado por Borman, Motowidlo y Hanser (1983, citados en Borman, Penner, Allen, & Motowidlo, 2001), y que asume que la efectividad del soldado es más que realizar con éxito las tareas asignadas.

Borman et al. (2001) argumentaron que los conceptos de socialización organizacional, compromiso organizacional y moral podrían combinarse e integrarse en un modelo de desempeño en tres dimensiones. La combinación entre moral y compromiso forman una dimensión de desempeño denominada “determinación”. La combinación de la moral y la socialización produce “trabajo en equipo”, y la socialización y el compromiso se fusionan para formar “lealtad”. Cada una de estas tres dimensiones fue, a su vez, descompuesta en cinco subdimensiones (e.g., la determinación, la perseverancia, la reacción a la adversidad, etc.).

Los dominios antes descritos tienen en común su contribución a la expansión del dominio del desempeño individual más allá de las conductas que estaban relacionadas estrictamente con el contenido de las tareas de un puesto/rol, reflejando a su vez el polo opuesto de la desviación y de las acciones en contra de los intereses de la organización, conocido como desempeño contraproducente (Borman & Motowidlo, 1993).

La diferencia entre el desempeño de tarea y el desempeño contextual es que el desempeño de tarea tiene una relación directa con el núcleo técnico de la organización, ya sea por la ejecución o mantenimiento de sus procesos técnicos. El desempeño contextual, por otra parte, apoya el entorno social y psicológico más amplio de la organización, en el que el núcleo técnico

debe funcionar (Motowidlo & Scotter, 1994). En este sentido, las conductas contextuales ciudadanas sirven para facilitar las comunicaciones, lubricar las relaciones sociales y reducir la tensión o las respuestas emocionales disruptivas (Ramírez-Vielma, 2013). Además, y de acuerdo con tal análisis, existen al menos tres criterios adicionales con los cuales se pueden diferenciar estas dimensiones:

- Las actividades de desempeño contextual son comparables entre la mayoría de los puestos por ser menos específicas (Borman & Motowidlo, 1993).
- El desempeño de tarea se relaciona con características como la capacidad, en cambio el desempeño contextual se relaciona con aspectos motivacionales y de personalidad (Motowidlo & Van Scotter, 1994; Van Scotter & Motowidlo, 1996; citados en Ramírez-Vielma, 2013).
- El desempeño de tarea forma parte de la descripción formal del puesto (conductas intra-rol), mientras que el desempeño contextual es una conducta discrecional (extra-rol), no necesariamente recompensada por los sistemas formales de retribución (Borman & Motowidlo, 1997).

Las investigaciones han demostrado que estas dimensiones contribuyen de manera independiente al desempeño global en una organización y que son esenciales para la efectividad organizacional (Conway, 1999; Motowidlo & Van Scotter, 1994; Van Scotter & Motowidlo, 1996; citados en Ramírez-Vielma, 2013).

Ahora bien, en cuanto a los componentes o estructura latente del desempeño contextual, se han propuesto distintas formas de aproximación. Siguiendo con la línea argumental precedente, Borman y Motowidlo (1993) proponen la siguiente taxonomía para explicar el desempeño contextual:

1. Voluntad para llevar a cabo tareas que formalmente no son parte del puesto de trabajo;
2. Persistir con entusiasmo cuando sea necesario completar las tareas con éxito;
3. Ayudar y cooperar con otros;
4. Seguir los procedimientos y reglas organizacionales aun cuando eso implique inconvenientes personales;
5. Promover, apoyar y defender los objetivos organizacionales.

Coleman y Borman (2000) perfeccionaron empíricamente la taxonomía original de cinco factores de Borman y Motowidlo (1993), revisando los patrones conductuales presentes en la taxonomía original y procediendo a delinear o delimitar los dominios del comportamiento ciudadano organizacional, de la conducta prosocial organizacional, del modelo de la efectividad del soldado y del desempeño contextual propiamente dicho, obteniendo así una categorización de tres categorías, que constituyó la base empírica para la formulación de un modelo tridimensional integrador de desempeño contextual: 1) Apoyo interpersonal; 2) Apoyo organizacional; y 3) Responsabilidad de tarea-puesto. Más tarde, Borman et al. (2001) realizaron nuevas mejoras al modelo tridimensional de Coleman y Borman (2000), describiendo así el modelo de desempeño contextual - ciudadano, siendo la base de tal constructo en esta tesis:

A. Apoyo Personal

Ayudar a otros ofreciendo sugerencias, enseñándoles conocimientos o habilidades útiles, realizar directamente algunas de sus tareas y proporcionar apoyo emocional a sus problemas personales. Cooperar con los demás, aceptando sugerencias, informándoles de los eventos que deben saber, y poner los objetivos del equipo por delante de los intereses personales, mostrando consideración, cortesía y tacto en las relaciones con los demás, así como promover la motivación y confianza en ellos.

Subdimensiones

- Ayudar: Ayudar a los demás, ofreciendo sugerencias sobre su trabajo, mostrándoles cómo realizar tareas difíciles, enseñándoles conocimientos o habilidades útiles, realizando directamente sus tareas, y proporcionar apoyo emocional a sus problemas personales.
- Cooperación: Cooperar con los demás, aceptando sus sugerencias, siguiendo su ejemplo, y poner los objetivos del equipo sobre los intereses personales propios; informar a otros de los eventos o requisitos que puedan afectarles.
- Cortesía: Mostrar consideración, cortesía y tacto en las relaciones con los demás.
- Motivar: Motivar a los demás reforzando sus logros y éxitos, animándolos en tiempos de adversidad, mostrando confianza en su capacidad de tener éxito, y ayudándoles a superar los contratiempos.

B. Apoyo Organizacional

Representación de la organización favoreciendo la defensa y promoción de ésta, así como la expresión de satisfacción y muestra de lealtad al quedarse con la organización a pesar de las dificultades temporales. Apoyo a la misión y objetivos de la organización, cumpliendo con las normas y procedimientos de ésta, y sugiriendo mejoras.

Subdimensiones

- Representación: Representar esta organización favorable a los extranjeros por defenderla cuando otros la critican, la promoción de sus logros y cualidades positivas, y expresando su satisfacción por la propia organización.
- Lealtad: Mostrando la lealtad al quedarse con la organización a pesar de las dificultades temporales, tolerando dificultades ocasionales y la adversidad con alegría y sin quejarse, y públicamente respaldar y apoyar la misión y objetivos de la organización.

- Cumplimiento: El cumplimiento con las normas y procedimientos de la organización, animando a otros a cumplir las normas y procedimientos de la organización, y sugerir mejoras de procedimiento, administrativas o de organización.

C. Iniciativa

Persistir con esfuerzo extraordinario a pesar de las difíciles condiciones, tomando la iniciativa de hacer todo lo necesario para lograr los objetivos, aunque normalmente no formen parte de las funciones propias, y buscar trabajo productivo adicional para llevar a cabo cuando se cumplan las obligaciones propias. El desarrollo de conocimientos y habilidades mediante el aprovechamiento de oportunidades dentro de la organización como fuera de la organización utilizando el propio tiempo y recursos.

Subdimensiones

- Persistencia: la persistencia con un esfuerzo adicional para completar las tareas del trabajo con éxito a pesar de las condiciones difíciles y contratiempos, el cumplimiento de metas más difíciles y desafiantes de lo normal, completar el trabajo a tiempo a pesar de los plazos inusualmente cortos, y la realización a un nivel de excelencia que va significativamente más allá de las expectativas normales.
- Iniciativa: tomar la iniciativa de hacer todo lo que sea necesario para lograr los objetivos del equipo o de la organización, aunque no suele ser parte de los deberes propios.
- Auto-desarrollo: desarrollo de conocimientos y habilidades tomando cursos en el tiempo libre, siendo voluntario para las oportunidades de capacitación y desarrollo que se ofrecen dentro de la organización, tratando de aprender nuevos conocimientos y habilidades en el trabajo de otros o por medio de nuevas asignaciones de trabajo.

4.- Capital psicológico positivo, desempeño contextual y apoyo social

Algunas investigaciones han sugerido que el capital psicológico está positivamente relacionado con actitudes deseables de los empleados y negativamente relacionado con actitudes indeseables (Norman, Avey, Nimnicht, & Graber-Pigeon, 2010). Lo anterior se puede explicar como un concepto derivado de la combinación de la esperanza, el optimismo, la autoeficacia y la resiliencia, el que se espera se relacione con conductas laborales deseables que apoyan la organización a través de comportamientos no específicos de sus funciones, como el desempeño de tarea. Por lo tanto, existe la probabilidad de que el capital psicológico positivo (PsyCap) puede dar lugar a conductas laborales deseables, que no se consideran como parte de la descripción del trabajo o funciones de los empleados, que se ofrecen voluntariamente por ellos en apoyo de la propia organización (Norman et al., 2010).

4.1.- Capital psicológico positivo y desempeño contextual

Confirmando la relación del constructo PsyCap con el desempeño, la evidencia proveniente del estudio de Luthans, Avolio, Walumbwa y Li (2005), quienes en una investigación que tuvo como muestra a trabajadores de diferentes fábricas manufactureras de China, encontraron que los resultados obtenidos en relación con los estados positivos de esperanza, optimismo y resiliencia se asociaron positivamente con el desempeño. Además, los autores lograron confirmar que el constructo PsyCap, como constructo de segundo orden tuvo una relación más significativa con la variable dependiente que los estados antes descritos por separado.

Un mecanismo explicativo para el efecto de PsyCap en las actitudes de los empleados, es que quienes tienen un nivel más alto de PsyCap esperan que sucedan cosas buenas en el trabajo (optimismo), piensan que ellos crean su propio éxito (eficacia y esperanza), y son más

impermeables a los retrocesos (resiliencia) en comparación con personas con niveles más bajos en PsyCap (Avey, Luthans, Mathre, & Reichard, 2011).

De acuerdo con el metaanálisis realizado por Avey et al. (2011), los resultados indican que el capital psicológico está negativamente relacionado con las actitudes consideradas indeseables, como el cinismo, intenciones de rotación, el estrés y la ansiedad de los trabajadores. El capital psicológico de los empleados se relaciona con sus actitudes consideradas generalmente deseables para alcanzar los objetivos y para el funcionamiento eficaz de los recursos, tales como la satisfacción laboral, el compromiso y el bienestar psicológico. Además de la asociación significativa con las actitudes, los resultados también sugieren que el capital psicológico se relaciona con sus comportamientos. Específicamente, los resultados indican que el capital psicológico de los trabajadores se relacionó positivamente con comportamientos deseables, como las conductas de ciudadanía organizacional.

Con base en la idea de que los comportamientos OCB se describen como las conductas positivas orientadas hacia la organización, se puede considerar el capital psicológico positivo (PsyCap) como un precursor de la OCB y, por consiguiente, de lo que se entiende por desempeño contextual. PsyCap es visto aquí como un contribuidor potencialmente más valioso y como una variable compuesta derivada de la combinación de la esperanza, el optimismo, la autoeficacia y la capacidad de recuperación, esperándose de ésta combinación el que esté relacionado con conductas laborales deseables que apoyan la organización a través de comportamientos no especificados en las funciones de los empleados (extra rol) (Norman et al., 2010).

En otra investigación, Gooty, Gavin, Johnson, Frazier y Snow (2009) encontraron una positiva relación entre PsyCap y conducta ciudadana organizacional, ya sea orientada hacia los

individuos o hacia la organización. Sobre la base de los resultados de su estudio, plantean que un trabajador que evalúa favorablemente su trabajo y esté dispuesto y motivado a esforzarse más podría ayudar a un compañero de trabajo, es decir, demostrar una forma de OCB individual, pues cree que esta acción promovería un resultado positivo. Del mismo modo, a partir de la valoración positiva del trabajo, podría mostrar conductas dirigidas a mejorar los procesos o resultados de la organización en la que trabaja, es decir, una forma de OCB organizacional. Complementando estas líneas de investigación, Avey, Wernsing y Luthans (2008), encontraron, en un estudio sobre 132 empleados a partir de una amplia muestra representativa de las organizaciones, que el capital psicológico se relaciona con actitudes de compromiso y comportamientos de ciudadanía organizacional.

En relación con lo anterior, Norman et al. (2010) plantean que existe la probabilidad de que el capital psicológico positivo (PsyCap) pueda dar lugar a conductas laborales deseables que no se consideran como parte de la descripción del cargo de los trabajadores, que nacen voluntariamente de ellos en apoyo de la propia organización. Esto dado que el PsyCap está orientado generalmente hacia la meta a través de la capacidad de encontrar diferentes maneras (camino) de cumplir objetivos o metas (es decir, la esperanza), algunos de los cuales podrían ser creativos y, por tanto, no formar parte del rol de tarea "formal", siendo resistentes cuando sea necesario con el fin de persistir hacia el logro, confiando en las propias capacidades, por lo que no se tiene miedo a probar nuevos métodos y se es optimista sobre el futuro. Según los autores, existe una lógica y práctica asociación entre cada una de estas cualidades, así como en combinación unos con otros y con los comportamientos extra-rol para ayudar a lograr ese éxito, tanto a nivel individual como organizacional (Norman et al., 2010).

Como proponen Avey et al. (2011), la variable compuesta de PsyCap puede tener efectos positivos más altos que las variables individuales de esperanza, resistencia, autoeficacia y optimismo, cuando se relacionan entre sí, asociándose con conductas deseables de los trabajadores; las personas con más alto capital psicológico positivo son susceptibles de ser energizados y poner adelante mayor esfuerzo que se manifiesta en un mayor desempeño durante períodos prolongados de tiempo. Este se debe a que las personas más autoeficaces se esfuerzan hacia metas que personalmente creen que son capaces de lograr. Además, tienen la fuerza de voluntad y la capacidad de generar múltiples soluciones a los problemas (esperanza), hacer atribuciones internas y tienen expectativas positivas sobre los resultados (optimismo), respondiendo de manera positiva y perseverante ante la adversidad y los obstáculos (resiliencia).

En relación con lo anteriormente expuesto se plantean las dos primeras hipótesis de esta investigación:

- *Hipótesis 1:* el conjunto de las variables autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza predicen el desempeño contextual.
- *Hipótesis 2:* la variable capital psicológico, compuesta por autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza, predice mejor el desempeño contextual que las mismas variables por separado.

4.2.- Apoyo social en el trabajo y desempeño contextual

El diseño del trabajo se refiere a cómo se estructuran, representan y modifican los puestos de trabajo, las tareas y los roles, reflejando el impacto de estas estructuras, representaciones y modificaciones en los resultados individuales, grupales y organizacionales (Grant & Parker, 2009). Congruente con esta definición, Morgeson y Humphrey (2008) detallan que el diseño del

trabajo incluye el estudio, creación y modificación de la composición, contenido, estructura y ambiente dentro de los cuales los puestos y roles son llevados a cabo. Existiría un énfasis por quién hace el trabajo, qué es lo que hace en el trabajo, además de focalizarse en la interrelación entre distintos elementos del trabajo y el interjuego entre el desempeño del puesto-rol con el contexto más amplio de tarea, incluyendo lo social, físico y organizacional.

Si bien el concepto de diseño del trabajo ha sido ampliamente investigado, para los efectos de esta investigación se focalizará la revisión en los modelos más actuales e integradores que permitan comprender el concepto en sí y su vinculación con las variables de estudio. En esta línea, Grant, Fried y Juillerat (2011) proponen un modelo integrador del diseño del trabajo en el que incorporan: a) las características físicas, como el entorno en el que desarrollan sus tareas los trabajadores, incluyendo demandas físicas, ergonomía, etc.); b) las características sociales del trabajo, como el apoyo social, la retroalimentación de otros, la interdependencia; c) las características de conocimiento, como la complejidad del puesto, el procesamiento de la información, la especialización, la solución de problemas, entre otras; d) características de las tareas como la significación, identidad, autonomía, variedad, etc.

Tal como plantean Grant et al. (2011), el diseño de trabajo ejerce una influencia fundamental en las acciones y experiencias de los trabajadores en cada tipo de trabajo, ocupación y organización. En este sentido es que algunos estudios sugieren que el apoyo social, entendido como el grado en que el puesto proporciona oportunidades para el asesoramiento y asistencia de otras personas (Morgeson & Humphrey, 2006), como característica social del diseño del trabajo, puede reducir la separación y la despersonalización, facilitando el logro de metas y el crecimiento personal. El apoyo social puede mejorar así el bienestar al permitir a los trabajadores lograr sus objetivos y aprender de sus experiencias (Grant & Parker, 2009).

El apoyo social supone una variable relacional dentro de las características del diseño del trabajo y se ha demostrado el impacto de esta variable en el desempeño individual. Entre la evidencia se encuentra un estudio de metanálisis realizado por Humphrey, Nahrgang y Morgeson (2007) y un estudio realizado por Ramírez-Vielma (2013), en donde se encontró que el apoyo social fue la única característica social del trabajo que se relacionó significativamente con todos los componentes del desempeño laboral individual, incluido el desempeño contextual.

De lo anteriormente expuesto se desprende la tercera hipótesis de investigación:

- *Hipótesis 3:* existe una relación positiva entre el apoyo social de diseño del trabajo y el desempeño contextual, controlando la variable capital psicológico positivo.

Las investigaciones han aportado evidencia en cuanto a la relación de las características sociales del trabajo y algunas variables, como por ejemplo, las conductas prosociales (Grant, 2007). Altos niveles de apoyo social implican la atracción de asesoría y asistencia de los demás, siendo así una forma de interacción en la que es probable que terceros ayuden a las personas a aclarar sus funciones y abordar las preocupaciones cuando experimentan dificultades. Las características sociales del trabajo ofrecen una oportunidad para que los trabajadores puedan aprender de los demás, es decir, tener una mayor interacción con los demás trabajadores en contextos orientados al desempeño (es decir, la interdependencia) y en contextos no orientados al desempeño (es decir, el apoyo social), tiene una mayor interacción fuera de la organización, y entrega oportunidades para la retroalimentación en relación con el desempeño de manera directa (es decir, los comentarios de otros) ofreciendo así oportunidad de aprender a realizar su trabajo con mayor eficacia a través de la transferencia de conocimiento implícito y explícito (Berman, Down, & Hill, 2002; Grant, 2007).

Grant y Parker (2009) plantean, según el resultado de sus revisiones e investigaciones, que el apoyo social puede reducir la desconexión y la despersonalización como respuesta de los trabajadores a las demandas de sus puestos de trabajo, facilitando el logro de metas y el crecimiento personal, mejorando así el bienestar de los trabajadores al permitir a los trabajadores lograr sus objetivos y aprender de sus experiencias. Lo anterior es ejemplo del modelo de demandas y recursos del trabajo (Karasek, 1979), una de las perspectivas del apoyo social.

Con base en lo anteriormente expuesto es que en este estudio se propone un modelo teórico que integra la relación entre las características autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza con la variable latente Capital Psicológico Positivo (PsyCap) y a su vez la relación de esta variable latente con el desempeño contextual, autoevaluado por los trabajadores a través de dos instrumentos; una escala de evaluación de observación del comportamiento (BOS) y una escala de estimación ancladas a conducta (BARS). Se plantea además la relación del apoyo social del trabajo con el desempeño contextual y se establece una relación de moderación del apoyo social en la relación del Capital Psicológico Positivo y el desempeño. Este modelo permite plantear la cuarta hipótesis de investigación, que se grafica en la Figura 1:

- *Hipótesis 4:* el apoyo social de diseño del trabajo se comportará como una variable moderadora en la relación de las variables capital psicológico positivo y el desempeño contextual. La combinación entre altos niveles de capital psicológico positivo y alta percepción de apoyo social se asociarán a un mayor nivel de desempeño contextual en comparación con un alto nivel de capital psicológico positivo y baja percepción de apoyo social.

Figura 1 Apoyo social del trabajo, Capital Psicológico Positivo y Desempeño Contextual

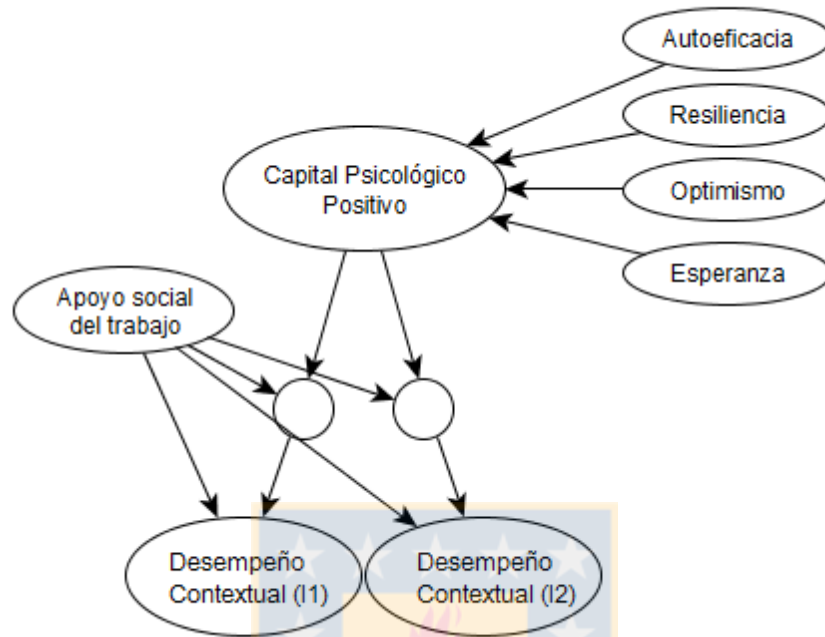


Figura 1. Apoyo social del trabajo como moderador en la relación del capital psicológico positivo y el desempeño contextual reportado por el sujeto a través de un instrumento de conductas observadas BOS (I1) y reportado en un instrumento de anclaje conductual BARS (I2).

Fuente: Elaboración propia

SEGUNDA PARTE: MARCO EMPÍRICO

1.- Planteamiento del problema a investigar

El problema de investigación de esta tesis radica en el interés del investigador de estudiar, desde el prisma de Psicología Positiva, las relaciones humanas, pero principalmente, el comportamiento de las personas en los sistemas organizacionales. Como se ha planteado, el auge de la Psicología Positiva ha permitido mirar el comportamiento humano desde un nuevo enfoque, por lo que resulta novedoso incorporar este enfoque en relación a variables de importancia en el estudio del trabajo y organizaciones, por ejemplo el desempeño, quizás uno de los temas más importantes y complejos del área. El desempeño cumple un rol fundamental en la gestión de los recursos humanos, por lo que indagar empíricamente en él permite nutrir conocimientos que favorezcan mejoras en la evaluación, capacitación, reclutamiento y selección, incentivos y remuneraciones, cumplimiento de metas, objetivos, etc.

Con el fin de especificar la relación de los estados positivos de las personas y variables como el desempeño es que el desafío de esta investigación es estudiar la relación entre el Capital Psicológico Positivo (PsyCap) y el desempeño contextual en el área de la salud, específicamente en atención primaria de salud, la puerta de entrada al sistema de salud pública de Chile y por ende, uno de los servicios de mayor demanda por parte de los usuarios. Ante esto, y con base en la literatura y estudios revisados, las preguntas que de base guían esta investigación buscan evidenciar la relación, ya argumentada, entre las variables capital psicológico positivo y desempeño contextual en un contexto organizacional en el que los trabajadores están bajo constante exigencia interna y externa, y en dónde el servicio otorgado a los usuarios es el principal insumo para el propio sistema de salud.

Si a lo anteriormente expuesto agregamos el interés de incorporar el estudio de una tercera variable para observar y conocer la interacción de ésta en la relación del capital psicológico y desempeño, el objeto de este estudio se enriquece por la información que se obtendrá estableciendo un modelo de estudio que incluye una variable moderadora, el apoyo social del trabajo, junto con aportar nuevos datos cuantitativos de la relación de las variables capital psicológico y desempeño contextual y del apoyo social del trabajo con el desempeño contextual.

El interés entonces se proyecta a ampliar el abanico de acciones posibles con el fin de promover, en el complejo organizacional, acciones o estrategias para los trabajadores, los puestos de trabajo y el diseño del trabajo, que permitan en conjunto desarrollar estados positivos para cada uno de los integrantes de los sistemas organizacionales.

Teniendo en cuenta el interés y el contexto de esta investigación es que las preguntas a abordar en este estudio son:

¿Cómo es la relación, en cuanto a su intensidad, entre el capital psicológico positivo y el desempeño contextual? ¿El desempeño contextual es explicado mejor por el capital psicológico positivo como factor de segundo orden que cada una de las variables que componen el constructo por separado (resiliencia, optimismo, autoeficacia, esperanza)?

¿Cuál es el rol y la influencia del apoyo social del diseño del trabajo en la relación del capital psicológico positivo y el desempeño contextual?

2.- Objetivos

Objetivo General:

- Establecer la relación, e intensidad de ésta, entre las variables capital psicológico positivo, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en funcionarios de atención primaria de salud.

Objetivos Específicos:

- Identificar la relación entre capital psicológico positivo y desempeño contextual.
- Conocer el comportamiento del apoyo social del trabajo en la relación de las variables capital psicológico y desempeño contextual.

3.- Diseño de investigación

Esta investigación es del tipo no experimental, correlacional-causal pues mide la relación entre las variables de investigación capital psicológico positivo, desempeño contextual y apoyo social, en un tiempo determinado (Sampieri, Collado, Lucio, & Pérez, 1998). Es además transversal del tipo ex post facto pues mide la relación de las variables en una ocasión, es decir, en un momento determinado, una vez que el fenómeno ya ha acontecido (Kerlinger, 1984). En los diseños ex post facto el investigador se plantea la validación de las hipótesis cuando el fenómeno ya ha sucedido. Generalmente se trata de una búsqueda de las causas que lo han producido, de forma retrospectiva. Es un tipo de investigación que se aplica cuando no se puede producir el fenómeno o no conviene hacerlo (Bisquerra, 1989).

4.- Hipótesis

Con justificación en el marco teórico - empírico antes expuesto, es que se establecen las siguientes hipótesis para esta investigación, las que ya fueron presentadas en el marco teórico de manera integrada:

- *Hipótesis 1:* el conjunto de las variables autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza predicen el desempeño contextual.
- *Hipótesis 2:* la variable capital psicológico, compuesta por autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza, predice mejor el desempeño contextual que las mismas variables por separado.
- *Hipótesis 3:* existe una relación positiva entre el apoyo social de diseño del trabajo y el desempeño contextual, controlando la variable capital psicológico positivo.
- *Hipótesis 4:* el apoyo social de diseño del trabajo se comportará como una variable moderadora en la relación de las variables capital psicológico positivo y el desempeño contextual. La combinación entre altos niveles de capital psicológico positivo y alta percepción de apoyo social se asociarán a un mayor nivel de desempeño contextual en comparación con un alto nivel de capital psicológico positivo y baja percepción de apoyo social.

5.- Definición de variables

Definición Conceptual de las Variables:

- *Capital psicológico positivo:* un estado de desarrollo psicológico positivo individual que se caracteriza por: (a) tener confianza (autoeficacia) para asumir y realizar el esfuerzo necesario para tener éxito en tareas difíciles; (b) hacer atribuciones positivas (optimismo) sobre el éxito actual y futuro; (c) perseverar hacia las metas y, cuando sea necesario, redireccionar los caminos hacia dichas metas (esperanza) para tener éxito; y (d) cuando uno se vea acosado por los problemas y adversidades, mantenerse y recuperarse (resiliencia) para alcanzar el éxito (Luthans et al., 2007).
- *Desempeño contextual:* da cuenta de aquellas conductas que, contribuyendo a la mejora del ambiente psicológico y/o social y/o organizacional en que el trabajo se realiza, ayudan a conseguir los objetivos organizacionales (Ramírez-Vielma, 2013).
- *Apoyo social de diseño del trabajo:* grado en que el puesto proporciona oportunidades para el asesoramiento y asistencia de otras personas (Morgeson & Humphrey, 2006).

Definición Operacional de las Variables:

- *Capital psicológico positivo:* definida por la puntuación obtenida en el *Cuestionario PCQ* (Psychological Capital Questionnaire) (Luthans et al, 2007).
- *Desempeño contextual:* definido por los resultados obtenidos de la utilización de dos instrumentos aplicados a los trabajadores; la adaptación al español de la *Escala de Desempeño Contextual* de Motowidlo y Van Scotter (1994) y la

subescala de desempeño contextual del instrumento *PRO-4* elaborado por Ramírez-Vielma & Fernández-Ríos (2013).

- *Apoyo social de diseño del trabajo*: definida por la puntuación obtenida en la subescala de apoyo social de diseño del trabajo del instrumento elaborado para evaluar las características de diseño del trabajo, *Work Design Questionnaire (WDQ)* desarrollado por Morgeson y Humphrey (2006), traducido y adaptado al idioma español por el equipo de investigación del *Proyecto NORTE “Nuevas Formas de Organización del Trabajo en Europa”* (Fernández Ríos, Ramírez Vielma, Sánchez García, Bargsted Aravena, Polo Vargas, & Ruiz Díaz, 2017).

6.- Participantes:

La población en la que se llevó a cabo esta investigación está compuesta por trabajadores de salud municipal que se desempeñan laboralmente en la comuna de Concepción. El total de funcionarios es de 652 aproximadamente a julio de 2016 y cumplen sus funciones distribuidos en la administración central, seis centros de salud familiar o CESFAM (O'Higgins, Juan Soto Fernández, Tucapel, Santa Sabina, Lorenzo Arenas, Pedro de Valdivia) y un centro de referencia municipal. Los funcionarios que allí se desempeñan representan diferentes categorías dentro de diferentes oficios y profesiones tales como; auxiliares de servicio, administrativos, técnicos en enfermería nivel superior, enfermeras, matronas, nutricionistas, kinesiólogos, profesores de educación física, fonoaudiólogos, asistentes sociales, psicólogos, químicos farmacéuticos, odontólogos, médicos, etc. Además los funcionarios ocupan puestos tales como; gestores o máximas jefaturas, coordinadores de área o sector, asesores técnicos o coordinadores de

programa, puestos de funciones clínicas y administrativas dependientes de los puestos de coordinadores de sector y gestores.

Para efectos de investigación se seleccionó una muestra aleatoria de 380 funcionarios a quienes se les invitó a participar del presente estudio, utilizando como criterio de exclusión se el tiempo de trabajo en la institución, siendo el mínimo 6 meses. La muestra final total de participantes fue de 128 sujetos. La edad promedio de ellos fue de 42,82 (DE = 12,085), siendo el mínimo 23 y el máximo 70 años. El 81,3% del total de la muestra fueron mujeres (N = 104). En el área de formación la mayoría de la muestra poseía estudios técnicos, representando el 48,4% del total, seguido de aquellos con estudios universitarios con un 32,8%, luego aquellos con estudios de postgrado con 14,1% y aquellos con nivel educativo de enseñanza básica y media con un 4,7% del total de la muestra. En cuanto a la calidad contractual, la mayoría de los participante informó tener contrato indefinido, representado un 71,9% del total de la muestra, seguido de un 14,8% que informó tener contrato a plazo fijo, un 10,9% honorarios y un 2,3% tener modalidad de suplencia o reemplazo. La media de tiempo en la organización fue de 149,31 meses, es decir, 12,4 años (DE = 115,6). Los estadísticos descriptivos de la muestra se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de las características de la muestra

VARIABLES	Media	DE	Mínimo	Máximo
Edad	42,82	12,085	23	70
Horas de trabajo semanales	40,70	8,160	4	48
Tiempo en organización (en meses)	149,31	115,595	6	480
Tiempo en puesto de trabajo actual (en meses)	113,24	111,133	6	480

Nota: N = 128 participantes - Fuente: Elaboración propia

7.- Instrumentos

En este estudio se utilizaron cuatro instrumentos de medición de variables, los que se describen a continuación:

PCQ (Psychological Capital Questionnaire)

Este instrumento es un cuestionario que está compuesto de cuatro factores: autoeficacia (6 ítems, por ejemplo, “Me siento seguro analizando un problema a largo plazo para encontrar una solución”), esperanza (6 ítems, por ejemplo, “Hay muchas formas de darle la vuelta a cualquier problema”), optimismo (6 ítems, por ejemplo, “En lo que respecta a mi trabajo, siempre veo el lado bueno de las cosas”) y resiliencia (6 ítems, por ejemplo, “Puedo superar las épocas laborales difíciles porque ya me he enfrentado antes a las dificultades”) (Azanza, Domínguez, Molero, & Moriano, 2014).

El cuestionario está compuesto por 24 ítems y la forma de respuesta es de tipo Likert de 1 (“Muy en desacuerdo”) a 6 (“Muy de acuerdo”).

A través de la validación del cuestionario realizada en España se obtuvo la validez convergente, la que se determinó a través de la significación estadística de las cargas factoriales de los indicadores de cada constructo latente. Esta validación se realizó con una versión de 20 ítems. La fiabilidad de las puntuaciones mide la consistencia interna de todos los indicadores en relación con el constructo y se valora mediante el coeficiente de fiabilidad compuesta (CFC). El valor debe ser superior a .70, y un valor inferior a .60 indicaría una falta de fiabilidad. En este estudio, la carga de los indicadores y la fiabilidad compuesta fueron altas en todas las escalas (Azanza et. al, 2014).

Los datos obtenidos en el estudio realizado por Azanza et. al, (2014), muestran que existe validez discriminante entre los constructos así como una adecuada validez discriminante y convergente.

En el análisis de fiabilidad se obtuvo una consistencia interna del instrumento arrojó un $\alpha = .91$, y por subescala se obtuvieron las siguientes consistencias; Autoeficacia con un $\alpha = .91$, Esperanza con un $\alpha = .82$, Resiliencia con un $\alpha = .67$ y Optimismo con un $\alpha = .77$.

Escala de Desempeño Contextual:

Este instrumento fue desarrollado por Motowidlo y Van Scotter (1994) en sus estudios clásicos para distinguir las dimensiones contextual y de tarea del desempeño individual. Su adaptación y traducción al español fue realizada sobre la base de las *International Test Commission Guidelines for Translating and Adapting Tests* (International Test Commission, 2010), de tal modo que existiese una correspondencia con la versión original (traducción inversa). La escala consta de 16 ítems que permiten a los superiores directos evaluar distintos comportamientos en sus subordinados, los cuales ayudan al ambiente psicológico, social y organizacional en el cual los objetivos organizativos pretenden alcanzarse. Ejemplos de ítems son “Coopera con otros en el equipo de trabajo”, “Sigue los procedimientos apropiados y evita aquellos no autorizados” o “Hace voluntariamente más de lo que su trabajo requiere, ya sea para ayudar a otros o para hacer más eficaz la unidad de trabajo”. Cada ítem se contesta en una escala de 1 (ninguna o casi ninguna probabilidad) a 5 (altamente probable). La consistencia interna obtenida para el instrumento en el estudio original fue de $\alpha = .95$. En este estudio la consistencia interna del instrumento arrojó un $\alpha = .72$, lo que es considerado aceptable o adecuado.

PRO-4:

Instrumento conformado por 29 ítems y diseñado para dar cuenta del desempeño individual evaluado por jefes directos o supervisores y autoevaluación. Este instrumento fue elaborado por Ramírez-Vielma y Fernández-Ríos (2013) y evalúa los desempeños de tarea, contextual, proactivo y adaptativo. Este cuestionario es una combinación entre el formato de respuesta tipo Likert y el formato de respuesta de anclaje conductual de las escalas *BARS* (*Behaviorally Anchored Rating Scales*, en español: Escalas de calificación referida a conductas). Los ítems mantienen la esencia del formato tipo Likert, de 1 a 5, pero en lugar de señalar el grado de acuerdo o de frecuencia del criterio, para cada una de las cinco opciones de cada ítem se establece una descripción de anclaje conductual específica que reflejara el nivel del criterio contenido en la pregunta. El instrumento posee una fiabilidad α de Cronbach de .97, siendo el promedio de fiabilidad entre las dimensiones de $\alpha = .91$. Estos valores indican que el instrumento posee una alta consistencia interna (Ramírez-Vielma, 2013).

Para los efectos de esta investigación se utilizó la subescala de desempeño contextual del instrumento, la cual hace referencia a conductas que, contribuyen a la mejora del ambiente psicológico y/o social y/o organizacional en que el trabajo se realiza, y ayudan a conseguir los objetivos organizacionales. Esta dimensión es valorada a través de 5 ítems, cuya consistencia interna es de $\alpha = .89$. Un ejemplo de ítem es el siguiente “¿En qué medida este trabajador coopera con los demás miembros de la unidad de trabajo?”, para lo cual el jefe directo dispone de 5 alternativas de respuesta de anclaje conductual, niveladas en función del cumplimiento del criterio. En este caso, iría de 1 “No coopera con nadie. Siempre predominan sus intereses personales” a 5 “Coopera activamente con otros por el bien del equipo, aún a costa de sus intereses personales”. Por su parte, los niveles intermedios 2, 3 y 4 también cuentan con su

respectiva descripción conductual acorde a la nivelación (Ramírez-Vielma, 2013). La consistencia interna de esta subescala obtenida por autoreporte de los trabajadores fue de $\alpha = .70$.

Para efectos de esta investigación se utilizaron dos instrumentos de medida de desempeño contextual, I1 e I2, con el fin de conocer el impacto en los resultados del autoreporte de este tipo de desempeño según la naturaleza de la escala. El primero de ellos fue evaluado por la escala de Motowidlo y Van Scotter y el segundo por la escala de Ramírez-Vielma y Fernández-Ríos (2013). La primera escala es una escala de observación de frecuencia de conductas, del tipo BOS, y la segunda es una escala de anclaje conductual, BARS. En esencia, tanto las escalas BOS como las escalas BARS están basadas en ejemplos importantes del comportamiento. En las escalas BOS, los calificadores evalúan al individuo en términos de la frecuencia de ocurrencia del comportamiento relevante, mientras que las escalas BARS se describe un comportamiento específico (ancla) que es crítico para determinar un nivel de desempeño en el trabajo específico (Smith y Kendall, 1963, citados en Arnold, J., & Randall, R., 2012). Se propone la utilización de dos escalas con el fin de observar si existe diferencia en los resultados al utilizar una escala de anclaje conductual que precisa las conductas a evaluar.

WDO (Work Design Questionnaire):

Este instrumento fue desarrollado para medir una amplia gama de características del trabajo en distintos contextos laborales y organizacionales, siendo la medida más comprehensiva del diseño del trabajo existente en la actualidad, tanto para fines de investigación académica como aplicada en organizaciones. El cuestionario consta de 77 ítems distribuidos en 21 escalas que permiten medir las características de diseño del trabajo motivacionales (tarea y conocimiento), sociales y físicas o contextuales. Los ítems consisten en una serie de

afirmaciones que permiten al participante caracterizar el diseño del trabajo en su puesto actual, utilizando un formato de respuesta tipo Likert con cinco puntos de valoración, donde 1 indica *total desacuerdo* y 5 *acuerdo total*. Algunos ejemplos de ítems son; “En mi puesto de trabajo tengo la posibilidad de conocer a otras personas”, “Tengo la oportunidad de encontrarme con otras personas en mi trabajo”, “Mi supervisor/a se interesa por el bienestar de las personas que trabajan para él/ella”. La consistencia interna general (de los 77 ítems) obtenida para el instrumento en la adaptación al español de este instrumento, realizada por Fernández-Ríos, Ramírez-Vielma, Sánchez, Bargsted, Polo, y Ruiz, (2017), es de $\alpha = .92$ y el promedio de fiabilidad entre las dimensiones fue de $\alpha = .77$. Para efectos de esta investigación se utilizó la sub escala de apoyo social de la escala de características sociales del trabajo. El apoyo social de diseño del trabajo es el grado en que el puesto proporciona oportunidades para el asesoramiento y asistencia de otras personas. Esta dimensión es valorada con 6 ítems, cuya consistencia interna obtenida en esta adaptación fue de $\alpha = .72$. En esta investigación el valor obtenido fue de $\alpha = .74$, siendo este un valor similar al obtenido en el estudio de adaptación al español del instrumento antes descrito.

8.- Procedimiento

8.1.- Recolección de datos

Para este fin se contactó a la Dirección de Salud Municipal, se concretó una reunión con la Directora en el mes de agosto de 2016 (previo inicio del proceso en enero de ese mismo año con el Subdirector de RRHH quién autorizó preliminarmente el estudio) y posterior a ello se realizó una reunión con los Directores de cada centro de salud a quienes se les explicó el objetivo de la investigación y la metodología. Se acordó presentar el estudio a los trabajadores como un

trabajo en conjunto entre el investigador y la Dirección de Salud Municipal, siendo los encargados de RRHH de cada centro, los responsables de entregar las encuestas, aplicarlas y retirarlas. Este proceso se retrasó por razones de elecciones municipales, paro nacional de la salud y concursos internos para el cambio en los cargos de jefatura de cada centro. A raíz de lo anterior y de otros inconvenientes la recogida de datos comenzó en el mes de enero de 2017, sin embargo, hubo mucha resistencia de parte de los trabajadores a contestar los instrumentos, teniendo una abstención de más del 65% de la muestra. Finalmente, los instrumentos de medición de capital psicológico positivo, desempeño contextual y apoyo social fueron aplicados a 128 trabajadores, que aceptaron participar voluntariamente.

9.- Análisis de datos

Para el análisis de las hipótesis planteadas en esta investigación, se utilizó el análisis de fiabilidad modelo α de Cronbach y el análisis factorial confirmatorio (AFC) para el análisis de las propiedades psicométricas de los instrumentos antes descritos, siendo el objetivo del primero evaluar la consistencia interna y del segundo evaluar la correspondencia de los datos con la estructura factorial interna de los instrumentos. En segundo lugar, se realizó un análisis de correlaciones bivariadas para evaluar el grado de relación entre las variables incluidas en el estudio (para las hipótesis 1, 2 y 3). Luego de ello se aplicó análisis de regresión lineal múltiple para conocer la dirección de la relación entre las variables y así determinar la capacidad de predicción de las variables independientes (variables autoeficacia, esperanza, resiliencia, optimismo, capital psicológico y apoyo social del trabajo) sobre la variable dependiente (desempeño contextual individual en ambos instrumentos de medición autoreportados). Para estos análisis se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics Versión 24 y el software R.

Para el análisis de datos destinado a la prueba empírica de la cuarta hipótesis planteada en esta investigación se utilizó el modelo MIMIC. El modelo MIMIC es un caso especial de los modelos de ecuaciones estructurales (SEM) y consta de dos partes: un modelo de medición que define las relaciones entre una variable latente y sus indicadores y un modelo estructural que especifica las relaciones causales entre las variables latentes y los efectos causales (Jöreskog & Sörbom, 1996). El modelo MIMIC incorpora variables adicionales, que se supone influyen en los factores latentes y también permite la prueba de hipótesis en dirección de los efectos entre diferentes factores.

En relación con lo anterior, el modelo propuesto estará definido por la relación entre el PsyCap (variable latente) y sus indicadores, en este caso, resiliencia, autoeficacia, optimismo y esperanza. El modelo estructural estaría compuesto por las relaciones causales entre el PsyCap y el desempeño contextual autoevaluado por los trabajadores a través de dos instrumentos de autoreporte.

En la Figura 2 se explica la relación propuesta en la hipótesis entre las características del capital psicológico y el desempeño contextual, reportado por el propio sujeto a través de dos instrumentos. Lo anterior se analizó mediante un modelo de regresión con el fin de evaluar el fin predictivo de las cuatro variables por separado.

Figura 2 Autoeficacia, Resiliencia, Optimismo, Esperanza y Desempeño Contextual

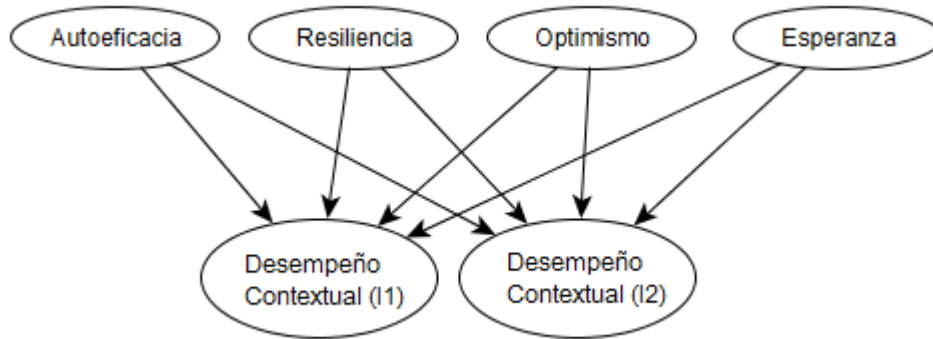


Figura 2. Relación de las variables autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza con el desempeño contextual reportado por los sujetos en ambas escalas de medición.

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 3 se plantea la relación de los 4 componentes; autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza con la variable latente capital psicológico positivo (PsyCap) y la relación de ésta con el desempeño contextual. Este modelo se plantea para evaluar la **hipótesis 1:** *el conjunto de las variables autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza predicen el desempeño contextual* y la **hipótesis 2:** *la variable capital psicológico, compuesta por autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza, predice mejor el desempeño contextual que las mismas variables por separado.* Para comparar el modelo teórico propuesto en la hipótesis 2 con el modelo de la hipótesis 1 se utilizará la prueba de chi cuadrado con el fin de mostrar que no existe diferencia significativa entre modelos.

Figura 3 Capital psicológico positivo y desempeño contextual

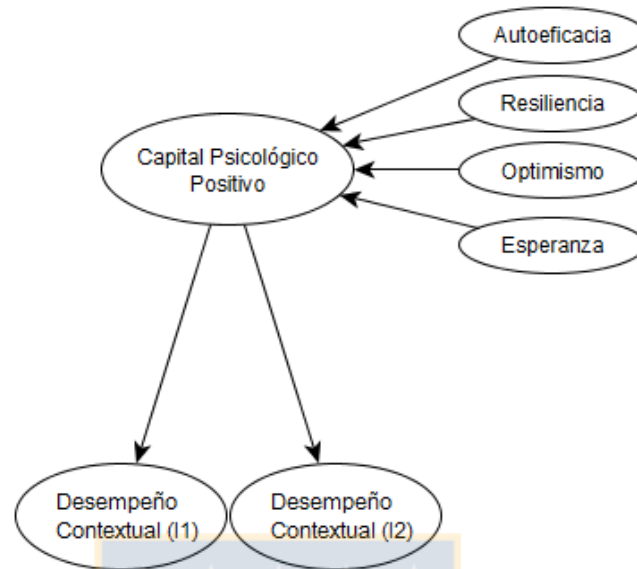


Figura 3. Relación de los cuatro componentes; autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza con la variable latente Capital Psicológico Positivo (PsyCap) y la relación de ésta con el desempeño contextual I1 y I2 autoreportado por los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 4 se plantea el modelo teórico con una nueva variable, apoyo social, y la relación de esta con el desempeño contextual, controlando la variable capital psicológico positivo. Este modelo se plantea para evaluar la **hipótesis 3:** *existe una relación positiva entre el apoyo social de diseño del trabajo y el desempeño contextual, controlando el capital psicológico positivo.*

Figura 4 Relación del apoyo social del trabajo y desempeño contextual

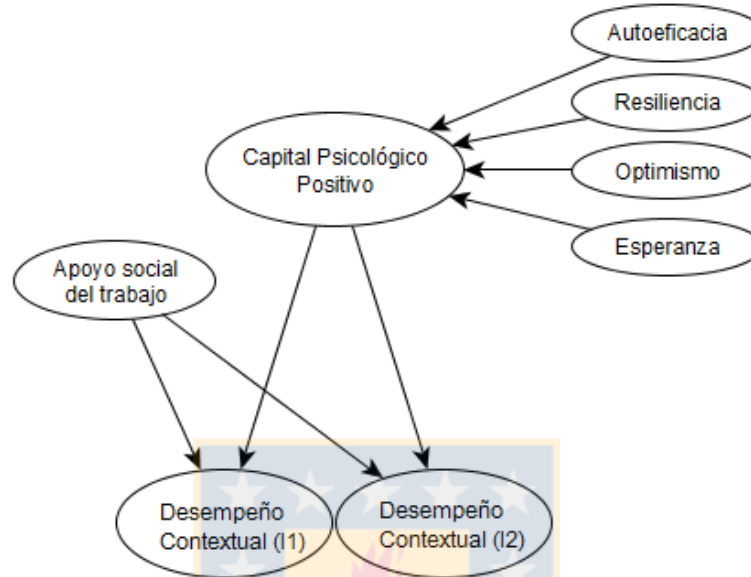


Figura 4. Relación del apoyo social del trabajo con el desempeño contextual I1 e I2 autoreportado por los trabajadores, controlando la variable capital psicológico.

Fuente: Elaboración propia

Finalmente se aplicará un modelo de moderación para evaluar la influencia de la variable apoyo social del trabajo en la relación de las variables capital psicológico positivo y el desempeño contextual (I1 y I2), esto según lo representado en la Figura 1 (página 39).

TERCERA PARTE: RESULTADOS

En esta sección se describen los resultados obtenidos de los análisis realizados con el fin de responder a los supuestos de las hipótesis de este estudio. Se comienza con la presentación de los resultados de los estadísticos descriptivos de la muestra según se detalla en la Tabla 2. Se observan dentro de estos resultados que la media de las puntuaciones del capital psicológico y sus componentes es similar, además, destaca la diferencia entre las medias obtenidas en el desempeño contextual I1, siendo esta mayor que la media de I2. La primera de ellas corresponde a los resultados obtenidos de una escala BOS (comportamientos observados) y la segunda, una escala BARS (escala de anclaje conductual), reforzándose aquí la idea de la especificidad de este tipo de escalas.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de las variables centrales de estudio.

VARIABLES	N	Media	DE	Mínimo	Máximo
Capital Psicológico	118	5.22	.62	2.00	6.00
Autoeficacia	123	5.21	.90	1.00	6.00
Esperanza	125	5.23	.74	1.83	6.00
Resiliencia	125	5.26	.63	3.00	6.00
Optimismo	126	5.27	.83	1.00	6.00
Desempeño Contextual					
Desempeño Contextual (I1)	124	4.65	.24	3.81	5.00
Desempeño Contextual (I2)	122	4.09	.51	2.80	5.00
Apoyo social del trabajo	122	4.02	.69	1.67	5.00

Fuente: Elaboración propia

Una vez realizados los análisis descriptivos se dio paso al análisis correlacional de las variables de estudio, buscando responder a los supuestos de las hipótesis de este estudio, siendo las dos primeras aquellas que proponían predicción entre los componentes del capital psicológico y el desempeño contextual, y entre la variable latente capital psicológico y desempeño contextual. La tercera hipótesis establece la existencia de relación entre apoyos social del trabajo y desempeño contextual. En primer lugar se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson (r). De acuerdo con los análisis reportados se tiene que existe una relación directa y significativa entre las variables que componen el capital psicológico y el desempeño contextual modalidad de observación de conducta (I1), teniendo las variables los siguientes indicadores de correlación; autoeficacia ($r = .310, p < .001$), esperanza ($r = .345, p < .001$), resiliencia ($r = .353, p < .001$) y el optimismo ($r = .271, p < .001$), sin embargo, al correlacionar estas mismas variables con el desempeño contextual (I2), solo la resiliencia ($r = .326, p < .001$) mantiene este tipo de relación, mientras que la esperanza mantiene una relación significativa ($r = .190, p < .005$). Dado este mismo análisis se tiene que la autoeficacia y optimismo no presentan relación significativa. La variable capital psicológico tiene una relación significativa al ser correlacionada con el desempeño contextual en I1 ($r = .378, p < .001$), siendo este valor más alto que el de la relación de sus variables componentes con el desempeño medido con el mismo instrumento. Por otra parte, capital psicológico mantiene una relación significativa con la variable desempeño contextual I2 ($r = .223, p < .005$), y además es menor al valor obtenido de la relación de uno de sus componentes, resiliencia, con dicha variable.

No se encontró relación significativa entre el apoyo social del trabajo con el desempeño contextual I1 e I2. Pese a lo anterior, se evidencia en los resultados una alta y significativa

relación entre el apoyo social del trabajo y el capital psicológico. El detalle de las correlaciones se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3

Matriz de correlaciones generales entre las variables de estudio.

Variables	1 DC(I1)	2 DC(I3)	3 AST	4 CP	5 Ae	6 Es	7 Re	8 Op
1. Desempeño contextual (I1)	-	-						
2. Desempeño contextual (I2)	.266**	-						
3. Apoyo social del trabajo	.146	.067	-					
4. Capital psicológico	.378**	.223*	.463**					
5. Autoeficacia	.310**	.128	.355**	.839**				
6. Esperanza	.345**	.190*	.494**	.885**	.614**			
7. Resiliencia	.353**	.326**	.225*	.694**	.406**	.487**		
8. Optimismo	.271**	.130	.429**	.717**	.368**	.663**	.420**	

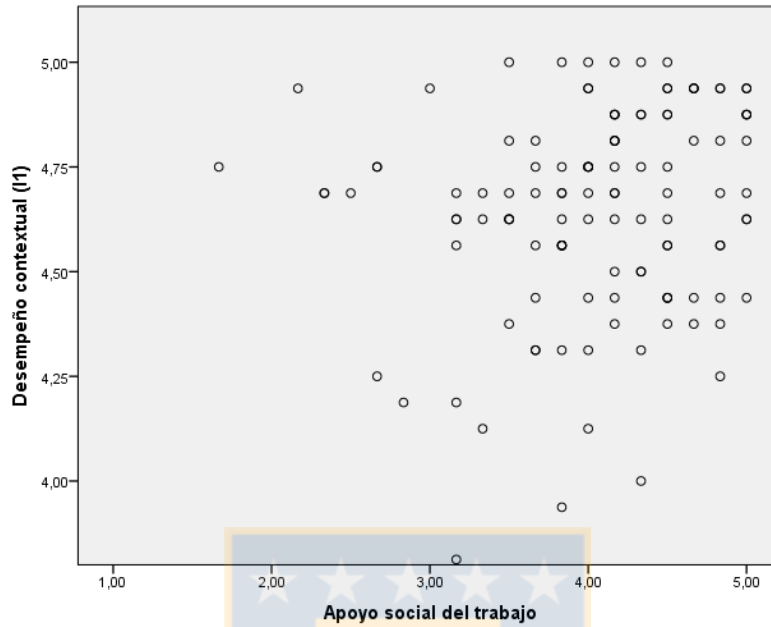
Nota: N = 122 – Fuente: Elaboración propia.

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

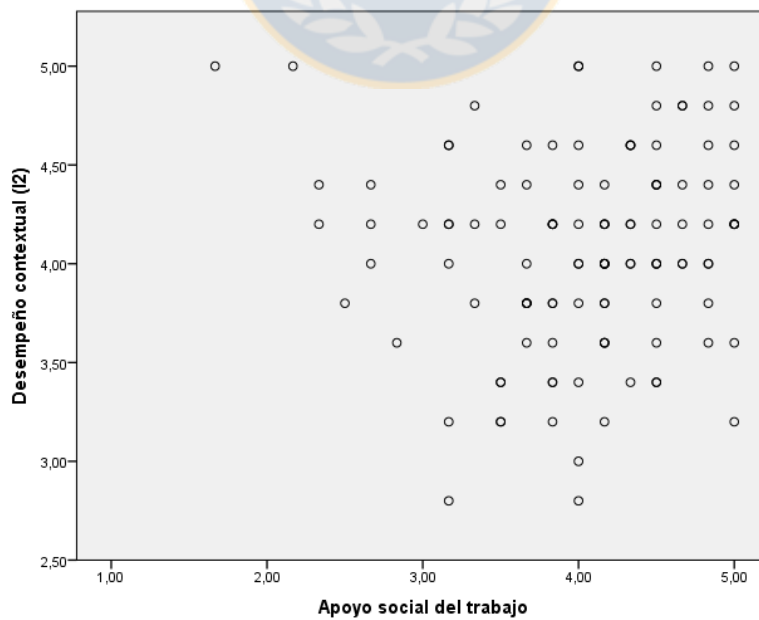
Debido a que no se observó relación entre apoyo social y desempeño contextual, lo que no apoya la existencia relación propuesta en la tercera hipótesis, se prosiguió con un análisis del gráfico de dispersión de los indicadores para estas variables en la muestra total. Como se evidencia en la Figura 5 y Figura 6, se constata la ausencia de una relación lineal, pero es posible observar dos grupos de casos, lo que puede indicar la presencia de variables moderadoras dentro de este grupo, que eventualmente podrían haber dispersado los resultados. Ante ello el paso metodológico siguiente fue comparar resultados de correlación para las mismas variables generales de este estudio, pero haciendo selección de grupos según nivel de estudios, sexo, tiempo de trabajo en la organización, tiempo de trabajo en el puesto y calidad contractual.

Figura 5 Gráfico de dispersión de resultados de la relación entre las variables apoyo social y desempeño contextual (I1)



Fuente: Elaboración propia.

Figura 6 Gráfico de dispersión de resultados de la relación entre las variables apoyo social y desempeño contextual (I2)



Fuente: Elaboración propia.

Por lo anterior se obtuvieron diez matrices, que se desprenden de la matriz general de resultados, que se encuentran resumidas en Tabla 4 (matriz por diferencia en nivel de estudios), Tabla 6 (matriz por diferencia de sexo), Tabla 7 (matriz por diferencia en tiempo en la organización), Tabla 8 (matriz por diferencia en el tiempo en el puesto de trabajo) y Tabla 9 (matriz por diferencia en calidad contractual). En el análisis general se registran diferencias entre los grupos segmentados, es decir, se aprecian diferencias en la correlación de las variables entre el grupo de participantes con estudios superiores y quienes no tienen estudios superiores. En este último grupo, solo la resiliencia mantiene una relación significativa con el desempeño en ambas evaluaciones, por el contrario, en el grupo de quienes tienen estudios superiores todas las variables se relacionan a excepción de la autoeficacia con la medida de desempeño contextual (I2). En este grupo destaca la relación que se establece entre el apoyo social y el desempeño contextual, a diferencia del análisis general, la que es significativa ($r = .361, p < .001$), con la primera medida (I1) y ($r = .283, p < .005$), con (I2). Es sólo en este caso con la diferenciación de grupos por esta característica donde se observa relación entre estas variables, pues en el resto de grupos diferenciados por sexo, tiempo en la organización, tiempo en el puesto de trabajo y calidad contractual no se observan diferencias.

Es importante destacar que en el grupo de sujetos con estudios superiores las relaciones entre variables registran valores r superiores a los alcanzados en la matriz general (sin segmentación de casos). En el resto de los análisis se observan diferencias entre los grupos segmentados y las correlaciones destacando acá que el grupo de mujeres alcanza mayores correlaciones generales entre las variables en estudio que el grupo de hombres, situación que se repite en el grupo de personas que lleva menos de 121 meses (corte establecido según mediana de la muestra) en la organización. En la característica tiempo en el puesto de trabajo, cuyo corte

fue de 63 meses según la mediana observada, existe relación entre capital psicológico y sus factores con uno de los instrumentos de medición de desempeño para ambos grupos (los que tienen más de 63 meses en el puesto y los que tienen menos de ese tiempo), sin embargo solo en el grupo que lleva menos de ese tiempo se correlacionan todas las variables con ambas escalas de desempeño.

Para estudiar las diferencias de correlaciones entre los grupos segmentados se utilizó la prueba Z para diferencia de correlaciones independientes. Expuesto lo anterior se puede describir que existen diferencias significativas, según nivel de estudios, entre las correlaciones establecidas entre las variables desempeño contextual (I1) y apoyo social, capital psicológico, autoeficacia y esperanza. En la comparativa de las relaciones establecidas con desempeño contextual (I2), las diferencias en las correlaciones son significativas con las variables apoyo social, capital psicológico y esperanza. En la segmentación realizada por el sexo, las diferencias en las correlaciones de las variables no son significativas (Tabla 5); en la segmentación basada en el tiempo en la organización se aprecia diferencia significativa en la correlación de desempeño contextual (I1) y capital psicológico y esperanza (Tabla 6); en la segmentación según el tiempo de permanencia en el puesto de trabajo no se describen diferencias significativas (Tabla7); finalmente, en la segmentación basada en la calidad contractual sólo se observa diferencia significativa en la correlación de desempeño contextual (I2) y la variable autoeficacia (Tabla 8). El grupo segmentado que presenta más altas correlaciones es el de aquellos sujetos que tienen estudios superiores.

El análisis anterior detalla que en la relación de las variables apoyo social y desempeño contextual moderaba esta relación la variable estudios superiores. Esta variable no se determinó previamente como moderadora de la relación, por lo que lo obtenido sirve como modelo

explicativo de la ausencia de relación general observada en el análisis global, el cual desestima el supuesto de la tercera hipótesis.

Tabla 4

Matriz de correlaciones entre las variables de estudio diferenciadas por nivel de estudio.

Variables	Nivel de estudios				Prueba Z	
	Superiores		No Superiores		Z1	Z2
	1 DC(I1)	2 DC(I2)	1 DC(I1)	2 DC(I2)		
3. Apoyo social del trabajo	.361**	.283*	-.065	-.095	2.38*	2.07*
4. Capital psicológico	.665**	.437**	.162	.067	3.43**	2.16*
5. Autoeficacia	.550**	.257	.193	.056	2.27*	1.11
6. Esperanza	.590**	.408**	.078	-.029	3.22**	2.48*
7. Resiliencia	.532**	.416**	.283*	.270*	1.62	.89
8. Optimismo	.404**	.266*	.112	.015	1.7	1.38
N	57		65			

Nota: 1 = Desempeño contextual (I1), 2 = Desempeño contextual (I2).

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

Matriz de correlaciones entre las variables de estudio diferenciadas por sexo.

Variables	Sexo				Prueba Z	
	Hombres		Mujeres		Z1	Z2
	1 DC(I1)	2 DC(I2)	1 DC(I1)	2 DC(I2)		
3. Apoyo social del trabajo	.029	.276	.148	.017	.47	1.04
4. Capital psicológico	.216	.294	.399**	.208*	.79	.36
5. Autoeficacia	.264	.035	.314**	.154	.21	.47
6. Esperanza	.222	.465*	.352**	.105	.55	1.55
7. Resiliencia	.190	.243	.394**	.345**	.87	.44
8. Optimismo	-.009	.154	.304**	.125	1.26	.12
N	21		101			

Nota: 1 = Desempeño contextual (I1), 2 = Desempeño contextual (I2).

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

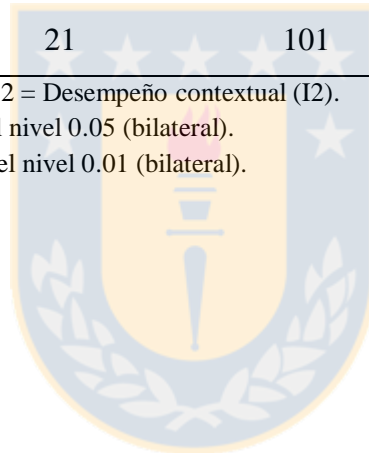


Tabla 6

Matriz de correlaciones entre las variables de estudio diferenciadas por el tiempo en la organización.

Variables	Meses en la organización				Prueba Z	
	≥121,5		<121,5		Z1	Z2
	1 DC(I1)	2 DC(I2)	1 DC(I1)	2 DC(I2)		
3. Apoyo social del trabajo	.052	.002	.243	.138	1.06	.74
4. Capital psicológico	.198	.112	.577**	.372**	2.46*	1.5
5. Autoeficacia	.188	-.006	.479**	.326*	1.78	1.85
6. Esperanza	.170	.168	.510**	.218	2.11*	.28
7. Resiliencia	.218	.220	.443**	.413**	1.37	1.16
8. Optimismo	.128	-.022	.410**	.296*	1.65	1.76
N	61		61			

Nota: 1 = Desempeño contextual (I1), 2 = Desempeño contextual (I2). - Fuente: Elaboración propia.

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Tabla 7

Matriz de correlaciones entre las variables de estudio diferenciadas por el tiempo en el puesto de trabajo

Variables	Meses en el puesto de trabajo				Prueba Z	
	≥63		<63		Z1	Z2
	1 DC(I1)	2 DC(I2)	1 DC(I1)	2 DC(I2)		
3. Apoyo social del trabajo	.120	-.070	.225	.229	.58	1.63
4. Capital psicológico	.360**	.129	.532**	.451**	1.16	1.92
5. Autoeficacia	.283*	.019	.422**	.353**	.86	1.88
6. Esperanza	.341**	.068	.392**	.354**	.32	1.63
7. Resiliencia	.352**	.296*	.416**	.396**	.4	.61
8. Optimismo	.266*	.078	.366**	.254*	.6	.98
N	61		61			

Nota: 1 = Desempeño contextual (I1), 2 = Desempeño contextual (I2). - Fuente: Elaboración propia.

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Tabla 8

Matriz de correlaciones entre las variables de estudio diferenciadas por la calidad contractual.

Variables	Con contrato		Sin contrato		Prueba Z	
	1 DC(I1)	2 DC(I2)	1 DC(I1)	2 DC(I2)	Z1	Z2
3. Apoyo social del trabajo	.162	.122	.068	-.207	.32	1.13
4. Capital psicológico	.388**	.228*	.299	.181	.34	.17
5. Autoeficacia	.287**	.062	.494	.657*	.84	2.46*
6. Esperanza	.355**	.221*	.242	-.150	.42	1.28
7. Resiliencia	.389**	.330**	.083	.310	1.11	.08
8. Optimismo	.300**	.155	-.065	-.116	1.27	.93
N	106		16			

1 = Desempeño contextual (I1), 2 = Desempeño contextual (I2).

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

Volviendo al análisis de resultados en relación a las dos primeras hipótesis de esta investigación y con el fin de conocer la dirección de las relaciones antes descritas, y con ello determinar la predicción de variables, es que se utilizó un análisis de regresión lineal definiendo como variables dependientes el desempeño contextual (I1 e I2) y las variables predictoras del modelo que son definidas por capital psicológico, autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo.

Se verificaron los supuestos de regresión lineal de linealidad de relación entre los valores observados y los predichos, normalidad y homocedasticidad de residuo. En la regresión de I1, si bien se observa una leve falta de linealidad y aumento de la varianza en el 4,4% de los valores inferiores predichos, el modelo se ajusta bien al 95,6% restante de los datos observándose

normalidad de residuos. En la regresión de I2 se cumplen todos los supuestos y el modelo ajusta con un 97,3%.

Como se puede observar en la Tabla 9 y en la Tabla 10, existe evidencia significativa para afirmar que la variable capital psicológico ($B = .149, p < .001$) y la variable resiliencia ($B = .086, p < .005$) si influyen en el desempeño contextual I1, así como también influyen las mismas variables en el desempeño contextual I2 con los valores ($B = .177, p < .005$) y ($B = .296, p < .001$) respectivamente. Por otra parte, para las variables autoeficacia, esperanza y optimismo no existe evidencia significativa, es decir, no influyen en el desempeño contextual (I1 y I2).

Según estos resultados la primera hipótesis se rechaza pues solo la resiliencia como factor componente del capital psicológico logra predecir el desempeño contextual I1 e I2. Por otra parte, en relación al poder predictivo de la variable compuesta capital psicológico sobre el desempeño contextual, como se propone en la segunda hipótesis, esta se mantiene parcialmente debido a que el valor predictivo de esta variable es mayor que el de sus componentes solo en el desempeño contextual I1, pues en el desempeño contextual I2, tiene un mejor valor predictivo la resiliencia como componente que el factor psicológico como factor de segundo orden.

Tabla 9

Resultados de la regresión lineal simple para explicar el desempeño contextual a partir de las variables autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo.

Variables	Desempeño contextual (I1)	Desempeño contextual (I2)
	<i>B</i>	<i>B</i>
Constante	3.758 **	2.576**
Autoeficacia	.016	-.069
Esperanza	.057	.103
Resiliencia	.086*	.296**
Optimismo	.009	-.045
R ²	.158	.135
F	5.12**	4.305
N	114	115

Nota: * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$
 Fuente: Elaboración propia.

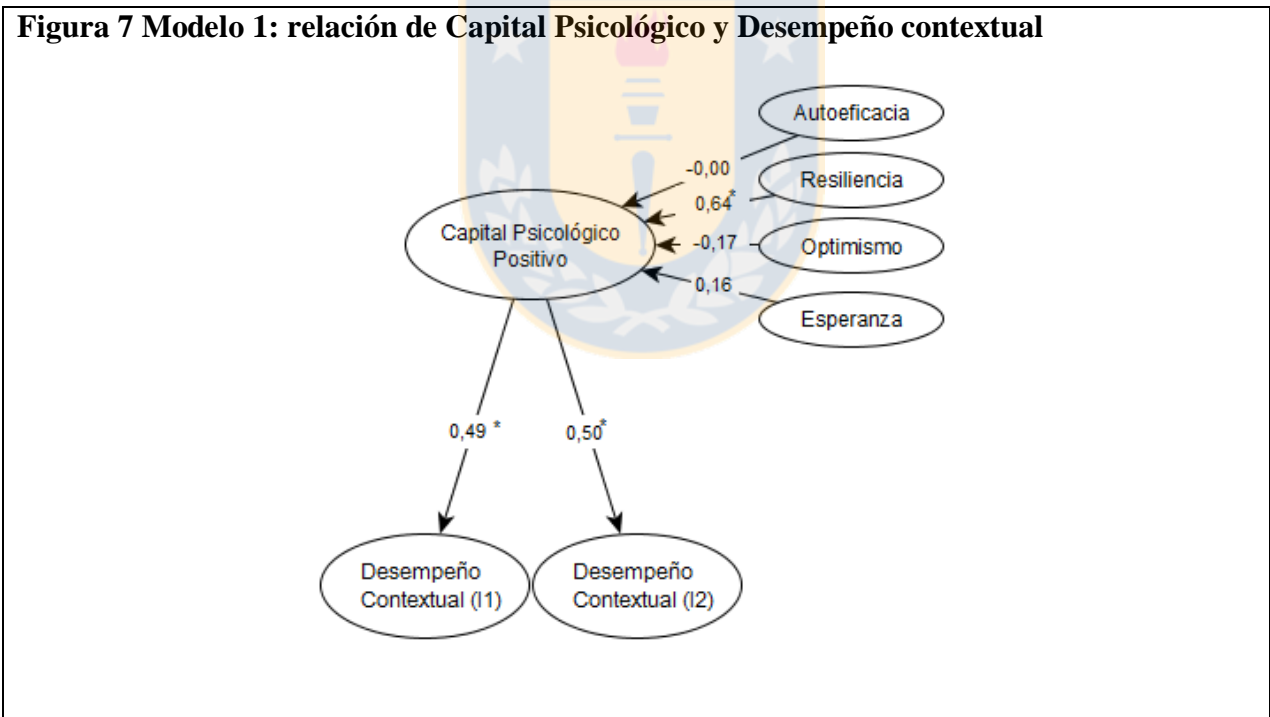
Tabla 10

Resultados de la regresión lineal simple para explicar el desempeño contextual a partir de la variable capital psicológico

Variables	Desempeño contextual (I1)	Desempeño contextual (I2)
	<i>B</i>	<i>B</i>
Constante	3.858 **	3.151**
Capital psicológico	.149**	.177*
R ²	.143	.050
F	18.688**	5.921*
N	114	115

Nota: * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$
 Fuente: Elaboración propia.

Este estudio propone un modelo de análisis de relación entre las variables capital psicológico y desempeño contextual en ambos casos de medición con la participación de una tercera variable moderadora, el apoyo social como característica de diseño del puesto de trabajo. Para establecer este análisis con efecto de moderación se utilizó el modelo MIMIC. En primera instancia se plantea el modelo de relación del capital psicológico y desempeño contextual en ambas formas de medición sin la presencia del apoyo social como tercera variable (Figura 7). Este modelo indica una alta relación de la resiliencia en su relación como componente del capital psicológico, el que a su vez también muestra una relación significativa con ambas medidas de desempeño.

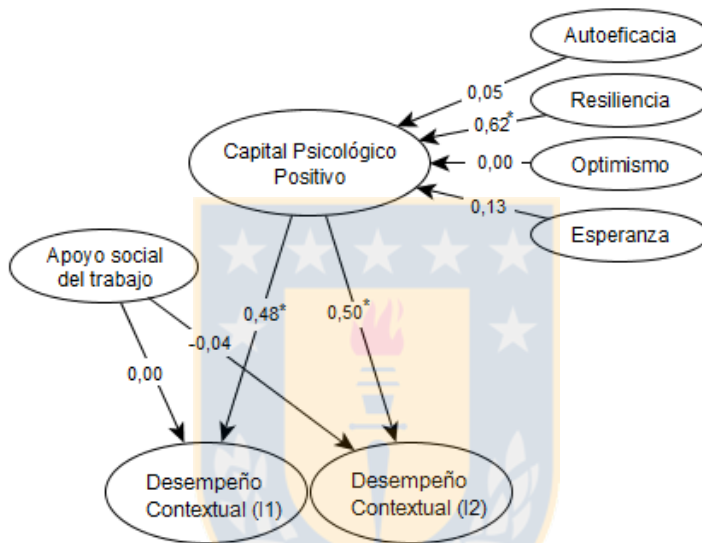


Fuente: Elaboración propia.

El segundo modelo planteado previo al diseño completo del modelo que integra el apoyo social como variable moderadora es el que incluye a esta misma variable pero sin el efecto

moderador (figura 8). Los valores observados mantienen la relación antes descrita entre las variables resiliencia y capital psicológico y entre esta última y el desempeño contextual. Además se evidencia ausencia de relación entre el apoyo social y el desempeño contextual.

Figura 8 Modelo 2: relación de Capital Psicológico y Desempeño contextual con Apoyo Social sin moderación

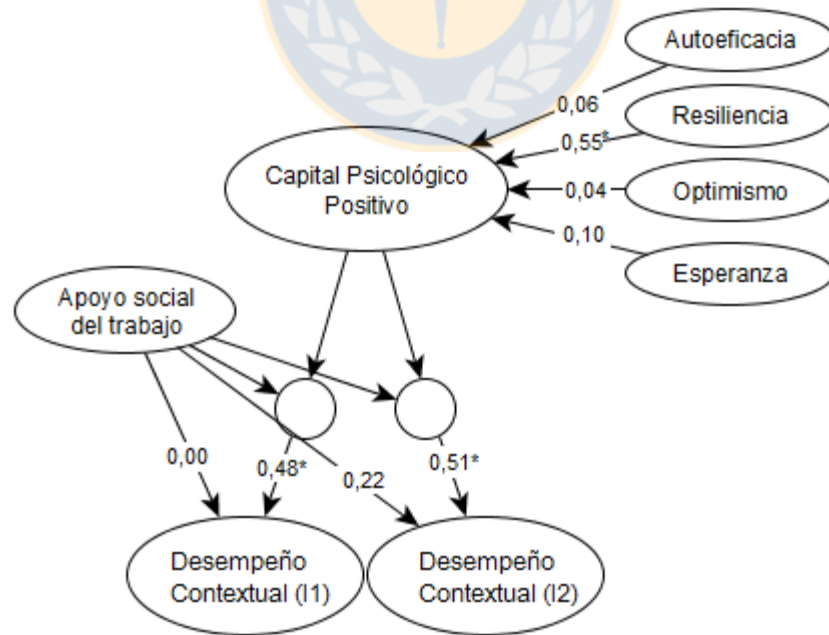


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos al integrar el apoyo social como variable moderadora marcan diferencias con los análisis previos, puesto que lo que a continuación se expone son los resultados explicativos para un modelo propuesto de interacción entre los indicadores del capital psicológico (variables autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza) y las consecuencias propuestas para este modelo, siendo ellas el desempeño contextual autoreportado a través de una escala de observación (I1) y una escala de anclaje conductual (I2). Para poder observar la interacción de la variable moderadora en el modelo se dividió al total de la muestra según el

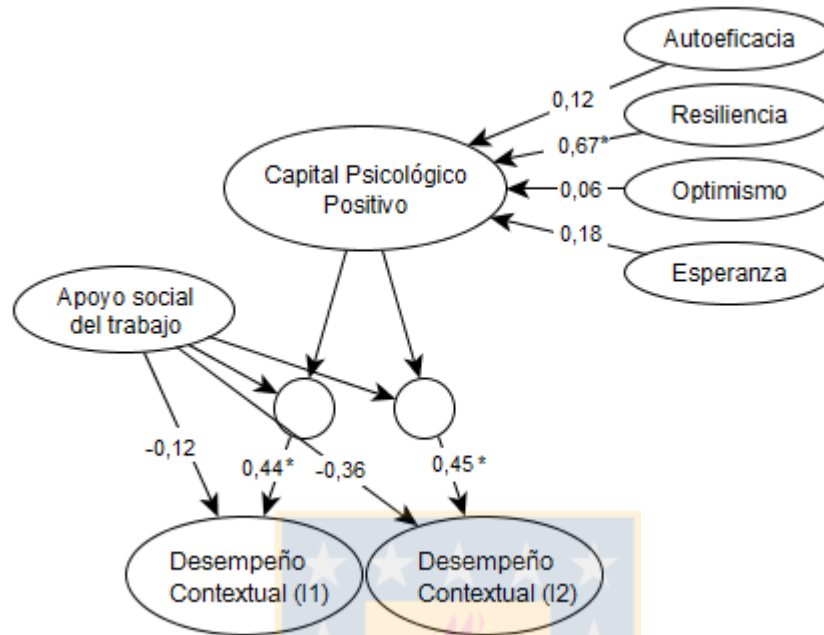
nivel de apoyo social del puesto de trabajo fijando el punto de corte en la mediana de los resultados, teniendo entonces dos grupos, los de alto apoyo social y los de bajo. Como se muestran en la figura 9 (modelo de interacción con alto apoyo social) y en la figura 10 (modelo de interacción con bajo apoyo social), en el grupo de bajo apoyo social las relaciones con ambas medidas de desempeño son negativas describiendo una relación no directa. Por el contrario, en el grupo de sujetos que percibe alto apoyo social la relación entre esta variable y el desempeño contextual reportado en la escala de anclaje conductual es positiva, describiendo una relación directa no significativa. En ambos modelos, con baja y con alta percepción de apoyo social, la relación del capital psicológico con ambas medidas de desempeño es directa y significativa siendo además los valores similares.

Figura 9 Modelo 3a: relación de Capital Psicológico y Desempeño contextual con alto Apoyo Social como variable moderadora



Fuente: Elaboración propia.

Figura 10 Modelo 3b: relación de Capital Psicológico y Desempeño contextual con bajo Apoyo Social como variable moderadora



Fuente: Elaboración propia.

Es importante destacar que los valores de los indicadores de ajuste para los modelos propuestos son aceptables. Los valores de RMSEA bajo 0.03 indican excelente bondad de ajuste a los datos, bajo 0.05 muy bueno y bajo 0.08 bueno (Williams, Ford & Nguyen, 2004); Los valores de SRMR inferiores a 0.08 indican un buen ajuste a los datos, mientras que los valores inferiores o iguales a 0.09 son aceptables siempre y cuando RMSEA o CFI corroboren la bondad de ajuste del modelo (Hu & Bentler, 1999). Finalmente, valores de CFI iguales a 0,95 indican que un modelo muestra un buen ajuste a los datos (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010; Hu & Bentler, 1999), aunque algunos autores sostienen que los valores de .90 o incluso .80 son aceptables (Hair et al., 2010). En cuanto a los indicadores adicionales, los valores de TLI más cercanos a 1 muestran el mejor ajuste; Mientras que los indicadores BIC y AIC, que sirven para

comparar modelos, tienden a penalizar la complejidad, por lo que cuanto mayor sea su valor, menor será la bondad de ajuste de un modelo (Arbuckle, 2013).

De la Tabla 11, se concluye que mediante la bondad de ajuste propuestos para cada caso, el mejor modelo es el que presenta un menor AIC (Criterio de Información de Akaike, Selección de modelos) pero penaliza la exclusión de más variables explicativas al modelo, en donde el modelo 1 presenta un menor AIC (AIC = 1657.546) que lo componen el capital psicológico y el desempeño contextual. Ahora, si consideramos que el mejor modelo fuera bajo los criterios de los menores errores cuadráticos medios ajustados, se observa que el mejor de éstos 3 modelos propuestos es el tercero (RMSEA = 0), el cual lo componen la variable capital psicológico y el desempeño contextual con apoyo social con moderación (a y b).

En relación con los resultados antes descritos es que la cuarta hipótesis se rechaza pues si bien el modelo MIMIC es explicativo en cuanto a los indicadores del capital psicológico y sus consecuencias (desempeño contextual I1 e I2), no se evidencia un rol moderador la variable apoyo social, precedido además por la ausencia de relación entre el apoyo social y el desempeño contextual.

Tabla 11

Indicadores de ajuste de los modelos propuestos.

Modelos	χ^2	GL	Sig.	CFI	TLI	RMSEA	SRMR	AIC	BIC
Modelo 1	4.373	4	0.358	0.987	0.970	0.029	0.053	1657.546	1676.513
Modelo 2	4.915	4	0.296	0.962	0.897	0.046	0.043	1896.585	1920.724
Modelo 3	7.993	11	0.714	1.000	1.000	0.000	0.047	1727.602	1778.563

Nota: Modelo 1 = capital psicológico y desempeño contextual. Modelo 2 = capital psicológico y desempeño contextual con apoyo social sin moderación. Modelo 3 = capital psicológico y desempeño contextual con apoyo social con moderación (a y b). CFI = comparative fit index; TLI = Tucker-Lewis index; RMSEA = root mean square error of approximation; SRMR = standardized root mean square residual; AIC = Akaike information criterion; BIC = Bayesian information criterion.

Fuente: Elaboración propia.

CUARTA PARTE: DISCUSION Y CONCLUSIONES

El interés general de este estudio fue presentar una investigación local centrada en las bases propuestas por la Psicología Organizacional Positiva, siendo el capital psicológico positivo la variable elegida para su análisis en relación con el desempeño contextual, basado en los nuevos enfoques de trabajo que proponen que la gestión de lo positivo en las organizaciones se vincula con ambientes laborales sanos, mayor satisfacción y buen desempeño laboral (Salanova y Schaufeli, 2009). Además de lo anterior, para complementar la importancia de este estudio, se propuso conocer la relación del apoyo social como característica del trabajo en la relación del capital psicológico y el desempeño contextual, estableciendo a priori un rol moderador de esta variable.

1. Hallazgos

En primera instancia, como hallazgo general, se encontró una relación significativa entre los componentes del capital psicológico y el desempeño contextual autoevaluado con una escala de evaluación de observación del comportamiento (BOS), representada en este estudio por el instrumento de desempeño contextual de Motowidlo y Van Scotter, sin embargo esta relación no se cumple en la relación de los mismos componentes con la escala de desempeño contextual PRO-4, de Ramírez-Vielma & Fernández-Ríos (2013), siendo esta una escala de estimación ancladas a conducta (BARS).

Por otra parte, una vez realizados los análisis de regresión lineal con el fin de determinar si las variables componentes del capital psicológico predicen el desempeño contextual se encontró que esta relación sólo se establece entre la resiliencia y el desempeño contextual determinado por ambas escalas.

Con base en lo anterior es que la primera hipótesis planteada en este estudio se rechaza, puesto que solo la resiliencia cumple un valor predictor sobre el desempeño contextual a diferencia de los otros factores tales como el optimismo, esperanza y autoeficacia.

Si bien la hipótesis primera se rechaza, se debe destacar acá que en ambos casos los componentes esperanza y resiliencia si tienen relación significativa con el desempeño contextual evaluado por ambas escalas. La relación de la esperanza con el desempeño se condice con lo planteado por Peterson y Byron (2008), quienes plantean que esta se relaciona positivamente con el desempeño a causa de los procesos cognitivos que están a la base, siendo estos agencia, como la energía dirigida a hacia las metas u objetivos, y vías, como la planificación para cumplir dichas metas y objetivos (Snyder, Irving, & Anderson, 1991). Por otra parte, la resiliencia muestra una alta relación con el desempeño contextual en ambas escalas de medida, siendo esta mayor a cualquier otra relación establecida entre el resto de las variables componentes del constructo capital psicológico y el desempeño contextual medido por los dos instrumentos ya descritos. Un hallazgo importante en este sentido, y que será analizado más adelante, tiene que ver con que, en el modelo de ecuaciones estructurales propuesto para analizar la cuarta hipótesis, modelo MIMIC, la resiliencia obtiene los mayores valores de relación significativa con el desempeño, y, además, explica con mayor peso que las otras variables la relación entre capital psicológico y desempeño contextual. Para explicar este fenómeno es que podemos recurrir a lo planteado por Luthans et al. (2007), quienes plantean que en el proceso de resiliencia del PsyCap, los recursos y los factores de riesgo en su conjunto deben ser vistos como de naturaleza acumulativa e interactiva. La confianza, la esperanza y el optimismo pueden también ser considerados aquí como activos en el proceso de resiliencia.

Aunque no fue planteado dentro de los objetivos de este estudio ni incide en el planteamiento de las hipótesis, en el análisis de datos de esta investigación se decidió realizar segmentación por grupos para evaluar el efecto de algunas características sociodemográficas en los resultados obtenidos. En este sentido se destaca que hay diferencias en los resultados encontrados en la relación de los componentes del capital psicológico y el desempeño en ambas distinciones de medidas. Cuando se realiza una segmentación por nivel de estudio, en aquellos sujetos que tienen estudios superiores las relaciones entre variables tienden a ser más altas y de mayor significancia, destacando acá que solo la autoeficacia no se relaciona con el desempeño contextual de manera significativa en la escala de anclaje conductual. Por el contrario, las relaciones pierden significancia, a excepción de la resiliencia, cuando se trata del grupo sin estudios superiores para ambas mediciones. En cuanto al sexo, cuando se trata del grupo de hombres se repite la ausencia de relaciones significativas a excepción de la variable esperanza y el desempeño contextual medido con anclas conductuales, en cambio el grupo de mujeres tiene un comportamiento de relación entre variables similar al que se da en el resultado global salvo que la esperanza pierde significancia en su relación con la medida de desempeño antes expuesta. Las diferencias que más destacan en el proceso de segmentación de casos son las que ocurren cuando la muestra se divide según el tiempo de trabajo en la organización y el tiempo de trabajo en el puesto. Para estas medidas se estableció como corte la mediana de ambas características, siendo la primera un corte en 121.5 meses y la segunda el corte de 63 meses. En ambos casos los grupos que tienen menos tiempo en la organización y menos tiempo en el puesto de trabajo mostraron correlaciones significativas entre todas las variables y el desempeño contextual a excepción de la esperanza con el desempeño contextual medido en escala de anclaje conductual. Por otra parte, quienes informaron llevar más tiempo en la organización mostraron ausencia de

relación entre las variables. En relación a los que llevaban más de 63 meses en el puesto de trabajo mostraron relaciones significativas entre las variables relacionadas con la primera medida de desempeño y con la segunda medida solo se observó relación significativa con la resiliencia. En la segmentación realizada por la característica calidad contractual los resultados obtenidos fueron similares a los obtenidos en el análisis general, no encontrándose una incidencia de esta característica con la relación de las variables descritas.

Como fue definido anteriormente, la construcción mayor del capital psicológico permite definirlo como un factor de segundo orden, tal como lo plantea Luthans et al. (2002), prediciendo mejor el desempeño y la satisfacción que sus componentes por separado. Esta premisa se transformó en la base de la segunda hipótesis investigada en este estudio teniendo como fin de obtener evidencia de esta relación. Según los resultados obtenidos, esta hipótesis se mantiene parcialmente; en primer lugar, la relación entre capital psicológico y el desempeño contextual es significativa y mayor que la de sus variables por separado al realizar el análisis con una de las medidas de desempeño, la de escala BOS, sin embargo, para el mismo análisis el resultado no explica mejor que las variables en su relación con el desempeño contextual medido con la escala de anclaje conductual (PRO-4). En este último caso el valor es mayor que el de la relación por separado de la autoeficacia, esperanza y optimismo, pero menor a la relación que se establece entre la resiliencia y el desempeño contextual registrado por la segunda escala de medición. Esto es confirmado con el análisis de regresión lineal en donde se comprueba que el capital psicológico si predice el desempeño contextual con ambas formas de medición, pero en vista del valor de las relaciones solo es mayor en el escenario de medición con la escala de desempeño contextual de conductas observadas.

El análisis de los resultados de esta relación tras la segmentación de la muestra da cuenta de una relación positiva y significativa entre estas variables en el grupo de sujetos con estudios superiores, en donde sí se cumpliría el fenómeno explicativo de segundo orden que explicaría mejor la relación que sus factores por separado, observándose esto en los resultados de ambas formas de medición del desempeño. Por el contrario, en el grupo de sujetos sin estudios universitarios, no se evidencia relación entre las variables. En la segmentación por género la relación se establece significativa y de explicación como factor de segundo orden en el grupo de mujeres con la medida de desempeño contextual de conductas observadas y si bien se mantiene una relación significativa con la segunda escala, este resultado no explica mejor la relación del capital psicológico que la resiliencia, evidenciando además ausencia de relación entre los otros factores.

Por otra parte, en la evaluación de los grupos de sujetos con más tiempo de trabajo en la organización según el corte propuesto y explicado anteriormente, no se evidencia relación entre las variables, sin embargo, en el grupo que está sobre la mediana de tiempo de trabajo en el puesto si se establece relación significativa entre el capital psicológico y el desempeño medido en escala de conductas observadas (pero no se repite aquello en la medición de anclaje conductual). En el grupo de aquellos sujetos con menos tiempo de trabajo en la organización y en el puesto de trabajo esta relación existe de manera significativa y apoya lo planteado por Luthans et al., (2007), pues se observan relaciones significativas entre el capital psicológico y el desempeño contextual medido con ambos instrumentos y esta relación es mayor, en ambos casos, que la relación de los factores por separado. En el caso de la calidad contractual, la relación se establece y se cumple lo propuesto por los autores para la primera medida de desempeño contextual mientras que para la segunda no se cumple, aunque si se observa relación

entre las variables. En el grupo de personas sin contrato no se evidencia relación entre las variables.

En términos generales la relación si se establece como ha sido propuesta por los autores, sin embargo, al ser evaluado el desempeño contextual con una escala de anclaje conductual, que es más específica que las escalas de observación conductual, se producen diferencias en los resultados. Además, se confirma que el nivel de estudios marca una diferencia importante en la muestra evidenciando así que esta característica modera la relación entre las variables, siendo esto específico para esta muestra de esta población estudiada.

La línea investigativa de este estudio incluyó una tercera variable de estudio, el apoyo social del trabajo, que fue definida como variable moderadora de la relación entre el capital psicológico y el desempeño contextual. Antes de focalizar la discusión en el análisis de la relación moderadora de esta variable es importante evidenciar los resultados obtenidos de la relación de esta tercera variable y el desempeño. Los resultados generales observados en la muestra completa no son significativos para la relación entre las variables. Lo anterior desestima lo propuesto en la tercera hipótesis y las evidencias previas de esta relación. El metanálisis de Humphrey et al., (2007) y el estudio realizado por Ramírez-Vielma (2013), muestran la existencia de una relación significativa entre el apoyo social del trabajo y los componentes del desempeño laboral individual, incluido el desempeño contextual. Así mismo Grant y Parker (2009) plantean, según el resultado de sus revisiones e investigaciones, que el apoyo social puede reducir la desconexión y la despersonalización como respuesta de los trabajadores a las demandas de sus puestos de trabajo, facilitando el logro de metas y el crecimiento personal.

Fue el resultado antes descrito el que gatilló la búsqueda de la interacción de otras variables no consideradas previamente con el fin de conocer si dichas variables o características

interferían con los resultados observados. Se tiene entonces que, al segmentar la muestra según las características sexo, nivel de estudios, calidad contractual, tiempo de trabajo en la organización y tiempo de trabajo en el puesto, en el único caso en que si se establece una relación significativa entre estas variables es el grupo de sujetos con estudios universitarios. Es solo aquí donde las variables correlacionan significativamente con ambas medidas de desempeño contextual, siendo el único caso que apoya lo propuesto por los autores y por la tercera hipótesis de este estudio, sin embargo, esta característica no fue considerada inicialmente como factor subyacente en los efectos de la relación de las variables. Por esto es que la tercera hipótesis se desestima.

Con el fin de proponer un modelo más enriquecido acerca del capital psicológico y su relación con el desempeño contextual es que se propuso un modelo de moderación con la variable apoyo social como característica del puesto de trabajo. Grant et al. (2011), plantea que el diseño de trabajo ejerce una influencia fundamental en las acciones y experiencias de los trabajadores en cada tipo de trabajo, ocupación y organización. Junto con esto, las investigaciones de Humphrey, et al., (2007) y Ramírez-Vielma (2013) que apoyan la relación significativa entre el apoyo social y el desempeño, y a lo propuesto por Berman, et al., (2007), quienes plantean que las características sociales del trabajo ofrecen una oportunidad para que los trabajadores puedan aprender de los demás, es decir, tener una mayor interacción con los demás trabajadores en contextos orientados al desempeño, es que se propuso en la cuarta hipótesis que esta última variable moderaría los resultados de la relación capital psicológico y desempeño contextual.

Como se describió anteriormente, no se encontró relación significativa entre las variables apoyo social y desempeño contextual por lo tanto la tercera hipótesis de este estudio fue rechazada.

Se continuó con el análisis de moderación a través del modelo MIMIC, cuyo planteamiento y desarrollo fue explicado en el apartado anterior. En el análisis de resultados de este modelo se observa en general que el modelo propuesto explica, y se ajusta a lo planteado teóricamente entendiendo que el capital psicológico tendría como indicadores a los factores que lo componen, autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia, siendo este último factor quién, a la vista de los valores observados, se lleva el peso de la relación de estos factores con el constructo o variable latente propuesta. A su vez, dentro de este modelo si se establece como consecuencias al desempeño contextual medido con ambos instrumentos. En resumen, el modelo teórico si explica lo propuesto y esto es la base para el análisis que posteriormente se realizó para determinar el rol del apoyo social dentro del modelo.

De acuerdo con los análisis realizados se tiene que aquellos sujetos, de esta muestra, que refirieron alta percepción de apoyo social mostraron mayor desempeño contextual en ambas escalas de medición. Por otra parte, el grupo que refería menor percepción de apoyo social también evidenció alto desempeño contextual. Esto confirma que no existe, en esta muestra, relación entre el apoyo social y el desempeño, describiéndose una relación curvilínea entre las variables. En segundo lugar, en la comparación del modelo de moderación entre el grupo de sujetos con alto apoyo social y el de bajo apoyo social no se observan diferencias significativas en la relación del capital psicológico y el desempeño contextual, manteniéndose en ambos casos una relación significativa y directa entre ambas variables. Esto da cuenta de que la variable

apoyo social del trabajo no cumple un rol moderador por lo que se rechaza la cuarta hipótesis de este estudio.

2. Limitaciones

A lo largo del proceso de desarrollo de esta investigación, y con énfasis en la etapa de análisis de resultados, es que surgen cuestionamientos sobre el desarrollo de ésta y que limitan los resultados obtenidos en este estudio.

En primer lugar, este estudio es transversal del tipo ex post facto pues mide la relación de las variables en una ocasión, es decir, en un momento determinado, una vez que el fenómeno ya ha acontecido (Kerlinger, 1984). Esto limita entonces la posibilidad de control sobre las variables independientes por lo que la relación que se establece entre las variables queda en entredicho si se considera la participación de otras variables. De hecho, tal como se planteó en el apartado anterior, en este estudio no se consideró preliminarmente el efecto de variables como el sexo, el nivel de estudios, tiempo en la organización, etc, sin embargo, en los análisis se observó que estas características influían de alguna forma en los resultados de esta muestra.

Por otra parte, en un comienzo se desestimó la relación entre las variables apoyo social del trabajo y capital psicológico, siendo esta una relación observada de significancia y de importancia para el mismo modelo propuesto. De haber considerado la existencia de esta relación, la investigación podría haber estado más nutrida teóricamente con antecedentes previos de estudio en ese ámbito y haberse complementado con los hallazgos encontrados.

Otra limitación de este estudio es que la evaluación del desempeño fue muy específica, pues solo se midió el desempeño contextual. Habría sido de interés observar la relación de las variables con otras características del desempeño individual, como el desempeño de tarea,

desempeño proactivo y desempeño adaptativo, teniendo en cuenta que el carácter multifactorial del capital psicológico y la definición de dichos factores tienen cruces, al menos teóricos, con estas dimensiones del desempeño.

Es importante destacar la principal limitación de este estudio y que tiene que ver con lo antes expuesto. La muestra obtenida es muy inferior a lo inicialmente establecido como mínimo para este estudio. En un comienzo se estimó una muestra de 350 participantes la que finalmente se redujo a menos de la mitad debido a las dificultades de acceso a la muestra y a la resistencia de los participantes seleccionados a contestar los instrumentos. Una muestra pequeña podría afectar los intervalos de confianza y si bien este estudio es no probabilístico, la representatividad de los resultados obtenidos pudiese ser cuestionada.

3. Lineamientos futuros

De acuerdo con lo encontrado en este estudio se proponen como lineamientos futuros continuar con la línea investigativa en la dirección de la relación del capital psicológico y el desempeño, ampliando la mirada a observar las relaciones con otras dimensiones y definiciones del desempeño individual. Además, sería interesante conocer la relación del apoyo social del trabajo y el capital psicológico tratando de dilucidar la dirección de esta relación, así como también, el vínculo entre esta variable de la Psicología Organizacional Positiva y otros aspectos del diseño del trabajo, como de otras variables como satisfacción laboral, engagement y otras.

Por otra parte, sería de mucho interés conocer el comportamiento de esta variable dentro de un modelo de ecuaciones estructurales más complejo que permitan diseñar modelos explicativos de multivariados, integrando nuevas consecuencias de estudio en su interacción.

Finalmente, dentro de esta línea, conocer el comportamiento de estas variables en otros ámbitos que no sean el área de la salud primaria sería provechoso para comparar los resultados y evaluar si factores como el rubro de la organización influye en la interacción de variables. De todas formas, se propone a los futuros investigadores considerar la intervención de variables sociodemográficas pues como se observó en este estudio, parece ser que algunas de ellas si generan cambios críticos en el comportamiento de la relación de las variables.

4. Conclusiones finales

Para finalizar este estudio es importante destacar:

1. Existe relación entre los componentes del capital psicológico, el capital psicológico como variable latente y el desempeño contextual.
2. La resiliencia y el capital psicológico predicen el desempeño contextual.
3. Existe diferencia en las relaciones de las variables capital psicológico, sus componentes, y el desempeño contextual según el nivel de estudios, sexo, tiempo en la organización, tiempo en el puesto de trabajo y calidad contractual.
4. De lo anterior se desprenden diferencias en la relación según sea la naturaleza de la escala de desempeño contextual utilizada, BOS y BARS, siendo la segunda una medida basada en descripción de conductas que podría inferirse una medida más específica.
5. No se evidencia relación entre apoyo social y desempeño contextual.
6. El apoyo social no actúa como variable moderadora en el modelo MIMIC propuesto para explicar la relación de capital psicológico y desempeño contextual.
7. Existe una alta y significativa relación entre apoyo social y capital psicológico que podría servir como futura línea investigativa.

8. De lo estudiado se confirma la importancia de la incorporación a las nuevas investigaciones de variables asociada a la Psicología Organizacional Positiva pues de ello se desprenden resultados que se transforman en conocimientos que nutren el área de estudios del comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y de las organizaciones, a nivel individual, grupal y organizacional, desde un foco promotor. Los resultados obtenidos corroboran el auge del conocimiento del estudio de la salud en el trabajo y sus consecuencias asociadas.



REFERENCIAS

- Arbuckle J. L. (2013). *IBM SPSS Amos 22 user's guide*. Crawfordville, FL: Amos Development Corporation.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral*. México. Pearson.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152. doi: 10.1002/hrdq.20070
- Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.
- Azanza, G., Domínguez, Á. J., Moriano, J. A., & Molero, F. J. (2014). Capital psicológico positivo: validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de Psicología*, 30(1), 294-301. doi: 10.6018/analesps.30.1.153631
- Bailey, T., Eng, W., Frisch, M. & Snyder, C. R. (2007). Hope and optimism as related to life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 2(3), 168-175.
- Bakker, A., Rodríguez-Muñoz, A. & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy. The exercise of control*. New York: Freeman.
- Berman, S. L., Down, J., & Hill, C. W. L. (2002). Tacit knowledge as a source of competitive advantage in the National Basketball Association. *Academy of Management Journal*, 45, 13-31. doi: 10.2307/3069282
- Bisquerra, R. (1989). *Métodos de investigación educativa*. Barcelona: CEAC.

- Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. Chapter in N. Schmitt and W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection. *Human Performance*, *10*, 99-109. doi 10.1207/s15327043hup1002_3
- Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, S. J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International journal of selection and assessment*, *9*(1 & 2), 52-69.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2da Ed., Vol. 1, pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Carver, C., & Scheier, M. (2002). Optimism. In C. R. Snyder & S. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 231–243). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Coleman, V. I. & Borman, W. C. (2000). Investigating the underlying structure of the citizenship performance domain. *Human Resource Management Review*, *10*, 25-44. doi: 10.1016/s1053-4822(99)00037-6
- Díaz-Vilela, L., Díaz-Cabrera, D., Isla-Díaz, R., Hernández-Fernaud, E., & Rosales-Fernández, C. (2012). Adaptación al español de la Escala de Desempeño Cívico de Coleman y Borman (2000) y análisis de la estructura empírica del constructo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, *28*(3), 135-149. Doi: 10.5093/tr2012a11

- Fernández Ríos, M., Ramírez Vielma, R., Sánchez García, J., Bargsted Aravena, M., Polo Vargas, J., & Ruiz Díaz, M. (2017). Spanish-Language Adaptation of Morgeson and Humphrey's Work Design Questionnaire (WDQ). *The Spanish Journal of Psychology*, 20, 1-30. doi:10.1017/sjp.2017.24
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American psychologist*, 56(3), 218. doi: 10.1037//0003-066x.56.3.218
- Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P. D., Frazier, M. L., & Snow, D. B. (2009). In the Eyes of the Beholder Transformational Leadership, Positive Psychological Capital, and Performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(4), 353-367. doi: 10.1177/1548051809332021
- Grant, A. M. (2007). Relational job design and the motivation to make a prosocial difference. *Academy of Management Review*, 32, 393-417. doi: 10.5465/amr.2007.24351328
- Grant, A. M., Fried, Y., & Juillerat, T. (2010). Work matters: Job design in classic and contemporary perspectives. En S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 1, 417-453). Washington, DC: American Psychological Association. doi: 10.1037/12169-013
- Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). 7 redesigning work design theories: the rise of relational and proactive perspectives. *The Academy of Management Annals*, 3(1), 317-375. Doi: 10.1080/19416520903047327
- Hair J. F., Black W. C., Babin B. J., & Anderson R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th Ed.). Upper Saddle River, NJ:Prentice Hall.

- Hu L., & Bentler P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1–55. doi: 10.1080/10705519909540118
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D. & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1332-1356. doi: 10.1037/0021-9010.92.5.1332
- Jöreskog, K., & Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's reference guide*. Scientific Software International.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administration Science Quarterly*, 24, 285–307.
- Kerlinger, F. (1984). *Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología*. México: Editorial Interamericana.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695–706. doi: 10.1002/job.165
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67. doi: 10.1002/hrdq.20034
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Psychological capital: Measurement and relationship with performance and job satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541–572. doi: 10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x

- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, *1*(2), 249-271. doi: 10.1111/j.1740-8784.2005.00011.x
- Luthans, F., Youssef, C., Avolio, B. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Maffei, L., Spontón, C., Spontón, M. & Castellano, E. (2012). Adaptación del cuestionario de autoeficacia profesional (AU-10) a la población de trabajadores cordobeses. *Pensamiento Psicológico*, *10*(1), 51-62.
- Masten, A. (2001). Ordinary magic: resilience processes in development. *American Psychologist*. (56)3, 227-238. doi: 10.1037//0003-066X.56.3.227
- Masten, A. S., & Obradović, J. (2006). Competence and resilience in development. *Annals of the New York Academy of Sciences*, *1094*(1), 13-27.
- Masten, A. & Reed, M. (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 74–88). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, *91*(6), 1321-1339. doi: 10.1037/0021-9010.91.6.1321
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2008). Job and team design: Toward a more integrative conceptualization of work design. *Research in personnel and human resources management*, *27*, 39. doi: 10.1016/S0742-7301(08)27002-7

- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83. doi: 10.1207/s15327043hup1002_1
- Motowidlo, S. J. & Kell, H. J. (2012). Job performance. En I. Weiner, N. W. Schmitt y S. Highhouse (Eds.), *Handbook of Psychology, Volume 12: Industrial and Organizational Psychology* (pp. 82-103). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied psychology*, 79(4), 475-480. doi: 10.1037//0021-9010.79.4.475
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimnicht, J. L., & Graber Pigeon, N. (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee citizenship and deviance behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), 380–391. doi: 10.1177/1548051809353764
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10, 85-97. 10.1207/s15327043hup1002_2
- Peterson, S. & Byron, K. (2008). Exploring the role of hope in job performance: results from four studies. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 785–803. doi: 10.1002/job.492
- Ramírez-Vielma (2013). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual*. (Tesis doctoral inédita). Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Psicología, Departamento de Psicología Social y Metodología, Programa de Doctorado en Comportamiento Social y Organizacional.

- Salanova, M., Bresó, E. & Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 215-231
- Salanova, M., Cifre, E., Grau, R., Llorens, S. & Martínez. (2005) Antecedentes de la autoeficacia en profesores y estudiantes universitarios: un modelo causal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 159-176.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M.D.L.L.C. (1998). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Seligman, M. E. (2011). *Learned optimism: How to change your mind and your life*. Vintage.
- Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: an introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. DOI: 10.1037/0003-066X.55.1.5
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1985). Optimism, coping, and health: Assessment and implications of generalized outcome expectations. *Health Psychology*, 4(3), 219–247. doi: 10.1037//0278-6133.4.3.219
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows of the mind. *Psychological Inquiry*, 13, 249–275. doi: h10.1207/s15327965pli1304_01
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T. & Harney, P. (1991). The will and the ways: development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585. doi: 10.1037//0022-3514.60.4.570
- Smith, C. A., Organ, D. W. & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Snyder, C., Irving, L. & Anderson, J. (1991). Hope and health. *The Handbook of Social and Clinical Psychology*, 162, 285-305. Elmsford, NY, US: Pergamon Press.

- Snyder, C., Lopez, S., Shorey, H., Rand, K. & Feldman, D. (2003) Hope Theory, Measurements, and Applications to School Psychology. *School Psychology Quarterly*, 18(2), 122-139. doi: 10.1521/scpq.18.2.122.21854
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261. doi: 10.1037//0033-2909.124.2.240
- Tejada, A. (2005). Agenciación humana en la teoría cognitivo social: Definición y posibilidades de aplicación. *Pensamiento Psicológico*, 1(5), 117-123.
- Zimmerman, B. J., Kitsantas, A., & Campillo, M. (2005). Evaluación de la autoeficacia regulatoria: una perspectiva social cognitiva. *Revista Evaluar*, 5.
- Walumbwa, F. O., Peterson, S. J., Avolio, B. J., & Hartnell, C. A. (2010). An investigation of the relationships among leader and follower psychological capital, service climate, and job performance. *Personnel Psychology*, 63(4), 937-963. doi: 10.1111/j.1744-6570.2010.01193.x
- Williams L. J., Ford L. R., & Nguyen N. (2004). Basic and advanced measurement models for confirmatory factor analysis. In S. G. Rogelberg (Ed.), *Handbook of research methods in industrial and organizational psychology* (pp. 366–389). Oxford, UK: Blackwell Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1002/9780470756669.ch18>

ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD DE CONCEPCION
Facultad Ciencias Sociales

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Esta investigación tiene como objetivo estudiar algunas variables dentro del contexto organizacional. Las variables de estudio son el capital psicológico positivo, el desempeño contextual y el apoyo social del trabajo, las cuales serán medidas con cuatro instrumentos que Ud. podrá responder a continuación.

Para lo anterior se garantiza a los participantes absoluta confidencialidad de la información registrada (siendo el único con autorización a ver los documentos el psicólogo investigador) y se certifica que la información que usted otorgue en la presente actividad sólo será utilizada con fines de investigación, resguardándose la fuente de obtención de la información, razón por la cual no existirá instancia en la que pudiese filtrarse información específica con otras personas ajenas a la investigación.

Los resultados obtenidos serán compartidos con académicos, otros investigadores y por la Dirección de Salud Municipal de Concepción (DAS), solo como fuente informativa, resguardando cabalmente la fuente de información, manteniendo así la confidencialidad aquí establecida.

La presente investigación aporta a estudios de Postgrado de Magíster de Psicología de la Universidad de Concepción, y está dirigida por el docente Dr. Raúl Ramírez-Vielma (rauramir@udec.cl).

Yo _____
(nombre), RUT _____ comprendo la información que se me entregó, conozco los objetivos de esta investigación y he podido hacer preguntas sobre el mismo.
En relación a lo anterior;

Yo SI acepto participar en esta investigación

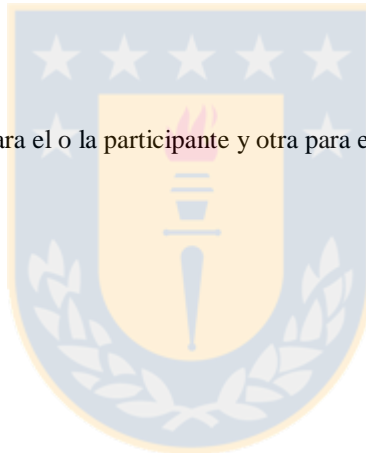
Yo NO acepto participar en esta investigación

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Fecha: ____/____/____

Firma participante: _____

(Una copia para el o la participante y otra para el investigador)



INSTRUMENTOS

Escala de Desempeño Contextual – Motowidlo & Van Scotter (1994)

*Instrucciones: A continuación Ud. encontrará una serie de enunciados relativos a su comportamiento en el trabajo. Conteste marcando encerrando en un **O** aquel número en la escala de 1 a 5 que mejor refleje dicho comportamiento. Marque sólo una opción por enunciado.*

Mientras realiza su trabajo, ¿qué probabilidad hay de que Ud.?:

<i>Enunciados</i>		Ninguna o Casi Ninguna	Probablemente					Altamente Probable
1.	Cumpla con las instrucciones aun cuando los supervisores no estén presentes.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
2.	Coopere con otros en el equipo de trabajo.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
3.	Persista en superar obstáculos al completar una tarea.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
4.	Muestre buena presencia y modales apropiados.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
5.	Se ofrezca para realizar trabajo adicional.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
6.	Siga los procedimientos apropiados y evite aquellos no autorizados.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
7.	Busque tareas que presenten un desafío.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
8.	Ofrezca su ayuda a otros para que puedan cumplir con su trabajo.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
9.	Preste atención a los detalles.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
10.	Defienda las decisiones del supervisor.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
11.	Muestre una cortesía apropiada.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
12.	Apoye y anime a un compañero que tiene problemas.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
13.	Tome la iniciativa para resolver un problema de trabajo.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
14.	Proceda con disciplina personal y autocontrol.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
15.	Afronte un trabajo asignado difícil de manera entusiasta.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable
16.	Haga voluntariamente más de lo que su trabajo requiere, ya sea para ayudar a otros o para hacer más eficaz la unidad de trabajo.	Ninguna o Casi Ninguna	1	2	3	4	5	Altamente Probable

PCO – Capital Psicológico

Instrucciones: por favor, indique con un **O** o con una **X** el número en la escala de 1 a 6 que mejor refleja su grado de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones. Tenga en cuenta que 1 significa **totalmente en desacuerdo** y 7 **Muy de Acuerdo**.

Enunciados		Muy en Desacuerdo						Muy de Acuerdo
1.	Me siento seguro/a analizando un problema a largo plazo para encontrar una solución.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
2.	Me siento seguro/a al representar a mi área de trabajo en reuniones con la dirección.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
3.	Me siento seguro/a al participar en los debates sobre la estrategia de mi empresa.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
4.	Me siento seguro/a ayudando a establecer objetivos en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
5.	Me siento seguro/a contactando con personas externas a la organización (proveedores, clientes...) para discutir los problemas.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
6.	Me siento seguro/a al presentar información a un grupo de colegas.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
7.	Si estuviese en apuros en el trabajo, se me ocurrirían muchas formas de salir de la situación.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
8.	En la actualidad estoy persiguiendo enérgicamente mis objetivos laborales.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
9.	Hay muchas formas de darle la vuelta a cualquier problema.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
10.	Actualmente creo que estoy teniendo bastante éxito en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
11.	Se me ocurren muchas formas de alcanzar mis actuales objetivos laborales.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
12.	En este momento, estoy alcanzando los objetivos laborales que me he establecido.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
13.	Cuando tengo un contratiempo en el trabajo, tengo problemas para recuperarme y seguir adelante.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
14.	Por lo general manejo las dificultades de una manera u otra en el trabajo.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
15.	Puedo “quedarme solo/a” en el trabajo, por así decirlo, si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
16.	Normalmente me tomo con calma los aspectos estresantes del trabajo.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
17.	Puedo superar las épocas laborales difíciles porque ya me he enfrentado antes a las dificultades.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
18.	Siento que puedo manejar muchas cosas a la vez en este trabajo.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
19.	Cuando las cosas son inciertas para mí en el trabajo, por lo general, espero lo mejor.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
20.	Si algo puede ir mal en mi trabajo, seguramente irá mal.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
21.	En lo que respecta a mi trabajo, siempre veo el lado bueno de las cosas.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
22.	En lo que respecta a mi trabajo, soy optimista en cuanto a lo que me deparará el futuro.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
23.	En este trabajo las cosas nunca salen como yo quiero.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo
24.	Valoro este trabajo como “no hay mal que por bien no venga”.	1	2	3	4	5	6	Muy de Acuerdo

Escala de Desempeño Contextual del Instrumento PRO-4 - Ramírez-Vielma y Fernández-Ríos (2013)

Instrucciones: A continuación Ud. encontrará una serie de preguntas relativas a su comportamiento como trabajador. Conteste marcando con una X aquella opción que mejor refleje dicho comportamiento. Recuerde marcar sólo una opción en cada pregunta.

¿En qué medida coopero con los demás miembros de la unidad de trabajo?				
1	2	3	4	5
No coopero con nadie. Siempre predominan mis intereses personales.	Si no se perjudican mis intereses personales, colaboro de vez en cuando.	Coopero con otros en la unidad de trabajo cuando es necesario pero sin excederme.	Ofrezco mi ayuda y coopero desinteresadamente con miembros de la unidad de trabajo.	Coopero activamente con otros por el bien del equipo, aún a costa de mis intereses personales.
¿En qué medida conozco y respeto correctamente las normas de la institución?				
1	2	3	4	5
Evito realizar acciones que forman parte de mi trabajo, violando normas de la institución.	Suelo respetar las normas aprobadas y evito todo lo no establecido de antemano.	Cumplo correctamente con lo que las normas establecen. Me atengo a la letra de la norma.	Cumplo satisfactoriamente las instrucciones aun cuando los superiores directos estén ausentes.	Conozco y cumplo el espíritu y la letra de las normas de la institución aun si suponen inconvenientes personales.
¿En qué medida me relaciono o facilito la buena interacción con otras personas?				
1	2	3	4	5
Mi falta de tacto y abandono suele resultar incómodo para los demás.	Mi escaso autocontrol se compensa con cierta disciplina personal y buena voluntad.	Muestro buena presencia y modales adecuados. Soy respetuoso y atento.	Presto atención a los detalles. Muestro una cortésia adecuada y soy amigable en el trato.	Sobresalgo por la forma en que felicito y me alegro por los éxitos de los demás. Soy muy entrañable.
¿En qué medida me esfuerzo o soy perseverante en la consecución de resultados?				
1	2	3	4	5
Evito todo esfuerzo. Me limito a cumplir con mi trabajo.	Soy trabajador y supero pequeños obstáculos pero tiendo a rendirme fácilmente.	Persisto en superar obstáculos para completar la tarea. Busco metas interesantes y de vez en cuando realizo un trabajo adicional.	Tomo la iniciativa para resolver un problema de trabajo. Afronto retos difíciles de manera entusiasta.	Tomo la iniciativa para hacer lo necesario para alcanzar los objetivos, yendo más allá del deber y del resultado esperado.
¿En qué medida me preocupo por mejorar y desarrollarme profesionalmente?				
1	2	3	4	5
Rechazo abiertamente participar en actividades que impliquen nuevos aprendizajes y retos.	Muestro indiferencia frente a nuevos aprendizajes y desafíos; no obstante, participo en estas actividades cuando así se me exige.	Me intereso por mi desarrollo y mejora profesional. Cada vez que puedo participo en instancias de aprendizaje.	Destino los recursos personales necesarios para adquirir nuevos conocimientos y habilidades a partir de las instancias ofrecidas.	Estoy en búsqueda constante de oportunidades para adquirir nuevos conocimientos y habilidades a partir de otras personas o de nuevas tareas desafiantes.

SubEscala de Apoyo Social del Trabajo - WDO

Instrucciones: A continuación se plantean una serie de enunciados relativos a su trabajo. Se le pide que rodee con un **O** o marque con una **X** el número en la escala de 1 a 5 que mejor refleje el grado en que usted está de acuerdo con cada enunciado a la hora de caracterizar o describir su trabajo actual. Tenga en cuenta que 1 significa **totalmente en desacuerdo** y 5 **totalmente de acuerdo**.

Por favor conteste con la mayor franqueza y sinceridad, sus respuestas son confidenciales. Observará que a veces las preguntas no tienen una respuesta muy clara. Trate de reflejar aquello que es más característico o más dominante en su trabajo.

	Enunciados	Total desacuerdo	Grado					Acuerdo total
45.	Tengo la oportunidad de desarrollar estrechas amistades en mi trabajo.	Total desacuerdo	1	2	3	4	5	Acuerdo total
46.	En mi puesto de trabajo tengo la posibilidad de conocer a otras personas.	Total desacuerdo	1	2	3	4	5	Acuerdo total
47.	Tengo la oportunidad de encontrarme con otras personas en mi trabajo.	Total desacuerdo	1	2	3	4	5	Acuerdo total
48.	Mi supervisor/a se interesa por el bienestar de las personas que trabajan para él/ella.	Total desacuerdo	1	2	3	4	5	Acuerdo total
49.	La gente con la que trabajo manifiesta interés personal por mí.	Total desacuerdo	1	2	3	4	5	Acuerdo total
50.	Las personas con las que trabajo son amistosas.	Total desacuerdo	1	2	3	4	5	Acuerdo total

