



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CAPITAL PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología con
mención en psicología organizacional

Autora:

Gutiérrez Rospigliosi, Rubén Darío

Asesor:

Valencia Bryson, Kleber Francisco

Jurado:

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Hervias Guerra, Edmundo Magno

Ávila Miñan, Mildred

Lima - Perú

2021

Referencia:

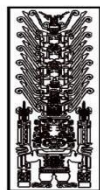
Gutiérrez, R. (2021). *Capital psicológico en trabajadores de una Clínica De Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5537>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CAPITAL PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DE UNA CLÍNICA
DE LIMA METROPOLITANA

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología con mención
en psicología organizacional

Autor:

Gutiérrez Rospigliosi, Rubén Darío

Asesor:

Valencia Bryson, Kleber Francisco

Jurado:

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Hervias Guerra, Edmundo Magno

Ávila Miñan, Mildred

Lima - Perú

2021

Pensamientos

Para el pasado ni para agarrar impulso, solo para perdonar y agradecer.

Nadie tiene amor más grande que quien da la vida por sus amigos.

Ama a Dios y haz lo que quieras.

Valor y moral.....todo lo que hagas, hazlo con amor.

Dedicatoria

A las personas que no tienen confianza en sus capacidades, que procrastinan, que no ven un futuro mejor y les cuesta perseverar en el cumplimiento de sus objetivos, que les cuesta sobreponerse de la adversidad y que conociendo el capital psicológico sumado con fuerza de voluntad su vida puede cambiar.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por estar en cada momento de mi vida, que me muestra en cada dificultad una oportunidad.

A Darío y a Emma, mis padres que me enseñaron que hay que ser justo en la vida y siempre con la verdad por delante.

A mis queridos hermanos por tener el don de la paciencia conmigo para poder sobrellevarme en mis momentos difíciles.

A mis queridos compañeros de carrera Alexis Castillo, Carlos Georffino y Edwin Roggero; por estar en el momento más difícil de mi vida.

A mi querida amiga Marlen en donde esté, que me dio el impulso para pasar de obrero a profesional y tener fe siempre en mis acciones y finalmente a mi querida amiga Stephanie que me ayudo para poder iniciar la elaboración de la presente tesis.

Índice

Pensamientos	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice	5
Lista de Tablas	8
Lista de figuras	9
Resumen	10
Abstrack	11
I. Introducción	12
1.1 Descripción y formulación del problema	14
1.2 Antecedentes	15
1.2.1. Antecedentes Nacionales	15
1.2.2 Antecedentes Internacionales	17
1.3 Objetivos	20
1.4 Justificación	21
1.5 Hipótesis	22
1.5.1 Hipótesis General	22
1.5.2 Hipótesis Específicas	22
II. Marco Teórico	24
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	24

	6
2.1.1 Psicología Positiva	24
2.1.2. Comportamiento Organizacional Positivo:	27
2.1.3 Capital Psicológico	29
2.1.3.1 Autoeficacia	31
2.1.3.2 Esperanza	33
2.1.3.3 Optimismo	35
2.1.3.4 Resiliencia	37
III. Método	39
3.1 Tipo de Investigación	39
3.2 Ámbito Temporal y Espacial	39
3.3 Variables	39
3.4 Población y muestra	40
3.5 Instrumentos	42
3.5.1 Cuestionario de capital psicológico	42
3.6 Procedimientos	44
3.7 Análisis de Datos	44
IV. Resultados	45
4.1 Análisis descriptivo del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana	45
4.2 Propiedades psicométricas del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana	49

4.2.1 Análisis de la confiabilidad del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana	49
4.2.2 Análisis de la confiabilidad del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una Clínica de Lima Metropolitana, por dimensiones	50
4.2.3 Análisis de la validez del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana	51
4.2.4 Análisis de la prueba de bondad de ajuste del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana	53
4.2.5 Comparación de medias	55
V. Discusión de resultados	59
VI. Conclusiones	63
VII. Recomendaciones	64
VIII. Referencias	65
IX. Anexos	74

Lista de Tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra según el grupo ocupacional	41
Tabla 2. Distribución de la muestra según la situación contractual	41
Tabla 3. Distribución de la muestra según el género	42
Tabla 4. Niveles de capital psicológico y sus dimensiones en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana	45
Tabla 5. Niveles de capital psicológico y sus dimensiones en los trabajadores según el grupo ocupacional	47
Tabla 6. Niveles de capital psicológico según el grupo género	47
Tabla 7. Niveles de capital psicológico según la situación contractual	48
Tabla 8. Estimación de confiabilidad mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach	50
Tabla 9. Estimaciones de confiabilidad mediante el Coeficiente de Alpha de Cronbach	50
Tabla 10. Resultado del análisis de ítems de la dimensión de autoeficacia	51
Tabla 11. Resultado del análisis de ítems de la dimensión de esperanza	52
Tabla 12. Resultado del análisis de ítems de la dimensión de Optimismo	52
Tabla 13. Resultado del análisis de ítems de la dimensión de resiliencia	53
Tabla 14. Resultados de la prueba de bondad de ajuste según el grupo ocupacional	54
Tabla 15. Resultados de la prueba de bondad de ajuste según el género	54
Tabla 16. Resultados de la prueba de bondad de ajuste según la situación contractual	55
Tabla 17. Diferencia de medias de las dimensiones según el grupo ocupacional	56
Tabla 18. Diferencia de medias de las dimensiones según el género	57
Tabla 19. Diferencia de medias de las dimensiones según la situación contractual	58

Lista de figuras

Figura 1. Niveles de capital psicológico y sus dimensiones en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana	45
Figura 2. Niveles de capital psicológico según la variable género	47
Figura 3. Niveles de capital psicológico según la situación contractual	48

Resumen

Se realizó la comparación del capital psicológico y sus dimensiones entre los trabajadores administrativos y asistenciales de una clínica de Lima Metropolitana en una muestra conformada por 274 personas (220 mujeres y 54 varones). El diseño de la investigación es descriptivo comparativo, el instrumento utilizado fue la escala de capital psicológico – CAPPSI desarrollado por Omar, Salessi y Urteaga (2013). Se realizó la validez y confiabilidad del instrumento para la muestra en estudio. Se encontró que existen diferencias significativas en la dimensión autoeficacia (.004), por otro lado, no existen diferencias significativas en el capital psicológico, esperanza, optimismo y resiliencia; de la misma manera para las variables sociodemográficas género y situación contractual.

Palabras Clave: capital psicológico, psicología positiva, situación contractual

Abstract

The psychological capital and its dimensions were compared among the administrative and healthcare workers of a clinic in Metropolitan Lima in a sample made up of 274 people (220 women and 54 men). The research design is descriptive comparative, the instrument used was the psychological capital scale – CAPPSI developed by Omar, Salessi and Urteaga (2013). The validity and reliability of the instrument was performed for the sample under study. It was found that there are significant differences in the self – efficacy dimension (.004), on the other hand, there are no significant differences in the psychological capital, hope, optimism and resilience; in the same way for the sociodemographic variables gender and contractual situation.

Keywords: psychological capital, positive psychology, contractual situation.

I. INTRODUCCIÓN

Los colaboradores que laboran en instituciones de salud, están sujetos a diferentes presiones, en el caso de los administrativos a cumplir las reglamentaciones establecidas por diferentes instituciones por ejemplo: La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección Intelectual (INDECOPI), Ministerio de Trabajo (MINSA) entre otras entidades y en el caso de los trabajadores asistenciales están sujetos a cumplir los protocolos por parte del Ministerio de Salud y SUSALUD; adicional a esto la dirección directa con el paciente o usuario asimismo con sus familiares que en el afán de buscar la recuperación de su paciente, realizan una presión constante a dichos trabajadores.

Ambos grupos ocupacionales por lo mencionado en el párrafo anterior están expuestos a diferentes presiones y a la vez están interrelacionados entre sí, los administrativos dan el soporte a los asistenciales, para que puedan realizar su labor sin contratiempos ni distracciones. Producto de esta interacción al realizar una intervención y/o evaluación por parte del departamento de recursos humanos, es preciso identificar con que grupo se debe trabajar primero.

Ante esta presión que tiene ambos grupos ocupacionales, se buscó identificar quienes afrontaban mejor esta investigación, quienes tenían una mejor capacidad de sobreponerse a las situaciones adversas, quienes tenían más confianza en sus actividades y en las situaciones venideras, quienes la veían como una oportunidad de mejora. Dichas definiciones estaban englobadas en el constructo de Capital Psicológico, el cual tiene como punto de partida en la Psicología Positiva la cual se define como el estudio de las experiencias positivas, rasgos individuales positivos; que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras reduce la incidencia a la psicopatología (Seligman 2005; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000,

citado en Contreras, 2006). Ante esta circunstancia se realizó una comparación entre ambos grupos ocupacionales (Administrativos y asistenciales) del capital psicológico en una Clínica de Lima Metropolitana y la presente investigación fue distribuida en los siguientes capítulos:

El primero hace una breve descripción de la forma como las organizaciones buscan mejorar el desempeño de los colaboradores dando énfasis en la corrección de sus errores mas no en el potencial y competencias de los trabajadores y la formulación del problema tanto general como problemas específicos. Asimismo, la revisión de los antecedentes nacionales como internacionales, la formulación de los objetivos, justificación de la investigación y finalmente las hipótesis que buscan identificar sí existen diferencias significativas entre ambos grupos ocupacionales de la variable de investigación que es el capital psicológico.

El segundo es el marco teórico, el cual brinda el soporte a la investigación y al constructo en estudio e indica sus orígenes; el tercero trata del método y tipo de investigación, la definición operacional de la variable, donde y cuando fue aplicado el instrumento y como fue el procedimiento.

El cuarto capítulo indica los resultados obtenidos en la investigación además de las propiedades psicométricas del instrumento utilizado, finalmente estos resultados son asociados a otras investigaciones para establecer si existe relación, entre el presente estudio y otros autores. Cerrando el estudio tenemos las conclusiones y las recomendaciones hacia futuros investigadores que deseen seguir con el estudio del constructo Capital Psicológico.

1.1 Descripción y formulación del problema

Cuando se realiza el procedimiento de selección de personal se busca una persona que tenga una hoja de vida acorde al puesto a cubrir, con estudios académicos según el perfil requerido; asimismo cuando se plantea estrategias de recursos humanos únicamente para la mejora del desempeño de los colaboradores; se revisa los errores del personal sea por motivos de insatisfacción, estrés, síndrome de Burnout, ausentismo laboral entre otros.

Todo esto va asociado al objetivo de cualquier organización que es generar rentabilidad, poder mantenerse vigente en el mercado y adecuarse a los cambios constantes que existen sea por la globalización y tecnologías de la información. Considero que los directivos y gerentes deberían enfocarse no solo en los bienes tangibles que poseen sea maquinaria e infraestructura, sino también en los activos intangibles los cuales son más difíciles de cuantificarse que en este caso son las competencias de los colaboradores de cada organización.

En el sentido de poder identificar el potencial y competencias que tienen los colaboradores aparece el comportamiento organizacional positivo que considera al trabajador como un medio para incrementar la productividad en las organizaciones asimismo se preocupa por incluir aspectos como la felicidad, la salud Wright (2003, citado en Fierro, 2013), la motivación y aspectos positivos de las personas dentro de las organizaciones Stajkovic y Luthans (2001, citado en Fierro, 2013).

En este contexto se presenta el capital psicológico el cual es definido como un estado psicológico que busca identificar las capacidades positivas de los individuos, sea como sobreponerse a una dificultad, confianza en su potencial habilidades y destrezas para el cumplimiento de actividades y la capacidad de perseverancia para el cumplimiento de las metas y objetivos planificados. Vale mencionar que en la actualidad el sector salud tanto el público como el privado se encuentra en un proceso de crecimiento, en dicho sector laboran dos grupos

bien diferenciados por la función realizada: Asistenciales y administrativos; por lo cual considero importante realizar una comparación de que grupo ocupacional posee un mayor nivel de capital psicológico.

En el sentido que ambos grupos viven en una misma cultura organizacional, poder identificar cuáles serían los factores que generarían la diferencia entre ambos. Por lo señalado anteriormente se plantea la siguiente interrogante a investigar:

¿Existe diferencias en el capital psicológico al comparar el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana?

1.2 Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Nacionales

Bayona (2017) realizó una investigación con el objetivo de determinar si existe relación entre el capital psicológico positivo y los comportamientos discrecionales en trabajadores peruanos en edades que oscilaban entre 21 y 63 años. El 45.7% fueron varones, el 54% mujeres y el 0.7% se identificó como otro género. Para el estudio se usó el cuestionario elaborado por Luthans, Avolio y Avey (PCQ 2007), el mismo que está compuesto por 24 reactivos que están distribuidos en 4 dimensiones: Resiliencia, optimismo, eficacia y esperanza bajo un criterio de puntuación de escala likert. Se encontró que existe relación directa entre las conductas de ciudadanía organizativa y el capital psicológico, asimismo relaciones inversas entre las conductas contraproducentes de trabajo y el capital psicológico.

El 2019, Orbegoso investigó la relación entre el capital psicológico y la adaptación de la vida universitaria en los estudiantes de psicología de una universidad Chiclayo, tomando como base teórica los enunciados propuestos por Seligman referente a psicología positiva y la adaptación a la vida universitaria según Almeida. La muestra estuvo conformada por 90 individuos que ingresaron en el semestre 2019 – I. Para la recolección de datos se usó el

cuestionario de vivencias académicas de Almeida, (QVA-R), en su versión reducida y el cuestionario de capital psicológico creado por Luthans (2007) con 24 preguntas, ambos instrumentos son de escala Likert. Se encontró que la resiliencia tiene relación con la adaptación a la vida universitaria con un RHO de 0.36, mientras que en las demás dimensiones del capital psicológico no existe relación.

Avalos y Leo (2019) realizaron un estudio teniendo como objetivo determinar las características psicométricas de la escala de capital psicológico en 244 trabajadores de una empresa de pública de Trujillo, las edades de los individuos en estudio fluctuaban entre 25 a 65 años entre varones y mujeres. Para la investigación se utilizó la escala capital psicológico (CAPSI), elaborada por Omar, Salessi y Urteaga (2014) y cuenta con 16 ítems, 4 dimensiones y las puntuaciones bajo el esquema de escala likert. Se encontró una confiabilidad bajo el coeficiente Omega 0.86, lo cual se considera como un valor aceptable y consistente; la validez fue hallada por consistencia interna, por medio de análisis confirmatorio.

Francalanci (2018) buscó establecer si existe relación entre el capital psicológico, la justicia percibida y el trabajo contraproducente en una muestra de 87 profesionales en puestos administrativos de empresas privadas de Lima de los cuales el 32 % son varones y el 68 % son mujeres. Los instrumentos utilizados fueron, la escala de comportamientos contraproducentes en el trabajo (Omar et al. 2012) de 03 dimensiones, la escala CAPSI de capital psicológico de Omar et al. (2013) que cuenta con 16 ítems y 4 dimensiones y la organizational justice scale (Colquitt, 2001) el mismo que cuenta con 04 dimensiones. Los niveles de confiabilidad van desde 0.3 hasta 0.9 en las diferentes dimensiones. Encontró que existe relación directa entre el capital psicológico y la justicia organizacional percibida, asimismo una relación inversa entre el capital psicológico y los comportamientos contraproducentes.

El 2016, Sandoval realizó una investigación teniendo como objetivo determinar la relación entre el capital psicológico y el engagement en los trabajadores de un policlínico de ESSALUD en una muestra fue de 120 profesionales. Para la investigación se utilizaron el cuestionario de capital psicológico (PCQ) y para evaluar el engagement el cuestionario original UWES versión en español. Se obtuvo como resultado una relación positiva directa moderada entre el capital psicológico y el engagement de 0.560 con un nivel de significancia de $p = 0,00$. Entre las dimensiones de ambos constructos la relación es positiva y fluctúa entre baja y alta.

Llacho (2018) realizó un estudio entre el capital psicológico y el compromiso organizacional en 203 individuos que laboraban en salones de belleza de Lima Metropolitana. Se buscó establecer si existe relación entre ambas variables. Utilizó el cuestionario de capital psicológico de Luthans adaptado por Azanza et al. (2014) que cuenta con 4 componentes: Autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Ayen adaptado por Tea (1993) que tiene las siguientes dimensiones: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Se obtuvo como resultado que existe relación positiva y significativa de $r = 0.45$ entre ambas variables, también se encontró correlaciones significativas entre las dimensiones de ambas variables salvo entre el compromiso de continuidad y el optimismo.

1.2.2 Antecedentes Internacionales

Hernández (2019) realizó una investigación del valor del capital psicológico en la calidad de vida del personal militar, teniendo como objetivo desarrollar e implementar un programa de intervención que mejore el capital psicológico y sus dimensiones, el bienestar psicológico y la satisfacción laboral percibida. Dentro del cual se hicieron dos estudios, en el primero buscó establecer la relación del capital psicológico y sus dimensiones con el bienestar, la salud y la satisfacción laboral en una muestra de 522 militares españoles; obteniendo como

resultado una relación positiva y predictiva del 54.5% para el bienestar, un 13.9% para la satisfacción laboral y un 7 % para la salud. El segundo estudio se realizó en dos momentos pre y post intervención de un programa desarrollado en base del capital psicológico, con una muestra de dos grupos independientes (N=41) y control (N=49). Se utilizaron anovas mixtos para poder comparar ambos grupos obteniendo como resultado que el programa obtuvo resultados positivos para el capital psicológico, el bienestar y la satisfacción mas no en la salud. Para evaluar el capital psicológico se utilizó la adaptación española del cuestionario de 24 preguntas PCQ (Azanza, Domínguez, Moriano, & Molero,2014), el bienestar psicológico con la escala de bienestar psicológico de 29 ítems, la satisfacción laboral mediante un solo ítem que fue ¿Cuál fue tu grado de satisfacción en el trabajo? (Nagy, 2002) y finalmente para la salud general percibida el cuestionario general de salud de Goldberg de 28 preguntas.

El 2017, Rodríguez realizó un estudio con el objetivo de determinar si existe relación entre el capital psicológico y sus componentes y el desempeño contextual en una muestra de 128 individuos en la Ciudad de Concepción de Chile, de los cuales el 82% eran mujeres y el 18 % varones. Se usaron como instrumentos de medición para la investigación el PCQ (Psychological Capital Questionnaire) conformado por 24 ítems y con un alfa de Cronbach de 0.91 para determinar el capital psicológico, para el desempeño se usó la escala de desempeño contextual de Montwidlo & Van Scotter (1994) conformado por 16 reactivos con un coeficiente de consistencia interna α de 0.72 y la Escala de desempeño contextual del instrumento PRO – 4 de Ramírez – Vielma y Fernández y Ríos (2013) con un coeficiente de consistencia interna α de 0.91 finalmente la subescala de apoyo social del trabajo – WDQ con un coeficiente de consistencia interna α de 0.74. Los resultados que se encontraron fueron que el capital psicológico y la resiliencia predicen el desempeño contextual y existe una relación significativa entre el capital psicológico y el apoyo social.

Pliego (2017) buscó establecer la validez de la escala de capital psicológico en una muestra de 52 trabajadores conformados por 35 varones y 17 mujeres de una empresa manufacturera en México. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de capital psicológico positivo (Wernsing, 2014) con 12 ítems, el cuestionario de resiliencia de Gonzales Arratia (2011) con 32 ítems y el Cuestionario de optimismo-pesimismo con 96 reactivos; todos los instrumentos y su criterio de puntuación es de escala likert. Como resultado se obtuvo un coeficiente de consistencia interna α de 0.85 mientras que en la validez se encontraron coeficientes que fluctuaban en correlaciones de moderadas a altas, concluyendo que el instrumento es útil para la población en estudio.

Soares (2015), realizó un estudio referente al capital psicológico y la justicia organizacional y como pueden influenciar sus vínculos con el trabajo en una muestra conformada por 293 trabajadores entre hombres y mujeres. Para la investigación usó la escala de percepción de justicia organizacional – EPJO de Mendoza (2013) compuesta por 20 ítems, el inventario de capital psicológico en el trabajo de Siquiera ICPT 2012 (2012) de 12 ítems y la escala de engagement en el trabajo de Schaufeli et al. (2002) compuesta de 17 reactivos; en todos los casos de escala likert. Se encontró como resultado que el capital psicológico tiene capacidad de predicción del engagement en el trabajo y que el capital psicológico tiene una influencia moderada en la justicia organizacional.

Cuadra-Peralta et al. (2017), realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el capital psicológico y las actitudes deseadas en una muestra de 505 individuos de una universidad de Chile de los cuales el 52.8% eran varones y el 47.2% eran mujeres. Para evaluar el capital psicológico se utilizó la adaptación española del cuestionario PCQ de Azanza et al. (2014); en la revisión de la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach fue de α de 0.932. Referente a la correlación de las variables encontró que el capital psicológico con la satisfacción laboral tenía un coeficiente de correlación de ($r = 0.45$), el capital psicológico con

la satisfacción vital una correlación de ($r= 0.40$) y el capital psicológico con el compromiso organizacional de ($r=0.32$), indicando en todos los casos una correlación moderada entre las variables.

El 2017, López – Núñez, Neves de Jesús, Viseu y Santana Cárdenas realizaron una investigación con el objetivo de analizar la estructura factorial y el análisis de la confiabilidad del cuestionario de capital psicológico (PCQ – 12), se tomó como muestra 339 trabajadores españoles el promedio de las edades es de 42 años. Como resultado se encontró que las 04 dimensiones del cuestionario (autoeficacia, optimismo, resiliencia y esperanza) están relacionados formando un constructo de segundo orden (capital psicológico) referente al análisis factorial; con respecto a la confiabilidad del instrumento fue α de 0.86 con el coeficiente del Alfa de Cronbach.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Comparar el capital psicológico entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Comparar el capital psicológico de los trabajadores de una Clínica de Lima Metropolitana según la variable género.
- Comparar el capital psicológico de los trabajadores de una Clínica de Lima Metropolitana según la situación contractual.
- Comparar la autoeficacia del personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.
- Comparar la esperanza del personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

- Comparar el optimismo del personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.
- Comparar la Resiliencia del personal Asistencial y Administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

1.4 Justificación

No saber identificar el potencial que tienen los trabajadores en una organización sea con fines o sin fines de lucro, conlleva a que las áreas de recursos humanos inviertan esfuerzos en corregir conductas negativas, en el proceso de reclutamiento y selección, en convocatorias de trabajo y lo más importante el tiempo invertido para poder solucionar estos problemas, en lugar de reforzar las habilidades y destrezas que los trabajadores poseen motivo por el cual la presente investigación busca brindar una herramienta de fácil aplicación para evaluar el capital psicológico que es un estado psicológico positivo que evalúa cuatro subáreas, autoeficacia, optimismo, resiliencia y esperanza (Luthans, Youssef y Avolio, 2007 citado en Rodríguez, Ramírez, Fernández & Bustos, 2018).

Este cuestionario sirve para reconocer las competencias blandas del personal desde el punto de vista del comportamiento organizacional positivo, también busca invitar a la institución a realizar programas y talleres que sirvan para elevar el nivel de capital psicológico de los trabajadores y que pueda ser cuantificado en una evaluación de desempeño, también que esta variable se pueda correlacionar con otras variables.

También vale mencionar que la presente investigación busca recopilar información actualizada que será de utilidad para el área organizacional, asimismo se realizará la validez y confiabilidad del instrumento; actualmente solo se ha realizado investigaciones de este constructo en el sector salud del ámbito público, por lo tanto, se podrá realizar comparaciones futuras en ambas muestras.

Finalmente, esta investigación busca identificar cuáles son las dimensiones más resaltantes del capital psicológico del personal administrativo y asistencial en el sector salud, para que puedan ser reforzadas incluyéndolas dentro del plan de capacitación anual y según lo mencionado en el párrafo anterior un instrumento validado en la población peruana.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

H1: Existe diferencia del capital psicológico entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H0: No existe diferencia del capital psicológico entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

1.5.2 Hipótesis Específicas

H1: Existe diferencia según género, del capital psicológico de los trabajadores entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H0: No existe diferencia según género, del capital psicológico de los trabajadores entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H2: Existe diferencia según la situación contractual, del capital psicológico de los trabajadores entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H0: No existe diferencia según situación contractual, del capital psicológico de los trabajadores entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H3: Existe diferencia de la dimensión autoeficacia entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H0: No existe diferencia de la dimensión autoeficacia entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H4: Existe diferencia de la dimensión esperanza entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H0: No existe diferencia de la dimensión esperanza entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H5: Existe diferencia de la dimensión optimismo entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H0: No existe diferencia de la dimensión optimismo entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H6: Existe diferencia de la dimensión resiliencia entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

H0: No existe diferencia de la dimensión resiliencia entre el personal asistencial y administrativo de una Clínica de Lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Psicología Positiva*

La psicología positiva se define como el estudio científico de las experiencias positivas, rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología (Seligman 2005; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000, citado en Contreras, 2006).

La psicología positiva es el estudio científico del buen funcionamiento del ser humano, busca equilibrar el campo de investigación de la psicología, porque a lo largo de la historia se ha puesto énfasis en las psicopatologías y trastornos más comunes (depresión, fobias, esquizofrenia, etc.); poniendo atención en la experiencia humana y en los acontecimientos positivos, asimismo integrarlos con los aspectos negativos que tenemos como persona para poder comprenderlos, reforzarlos y replicarlos en el día a día para poder cumplir las metas que cada persona se puede trazar (Linley, A. Joseph, S., Harrington, S. & Wood, A., 2006).

Castro (2009, véase en Castro y Lupano, 2010) refiere que la psicología positiva no son únicamente ejercicios de autoayuda ni tampoco un movimiento basado en espiritualismo, si no que las variables psicológicas trabajadas en este modelo tienen fundamento científico y que son sustentadas en las investigaciones realizadas tanto en el ámbito nacional como internacional, asimismo no niega la existencia de los trastornos y otras deficiencias mentales que las personas pudieran tener, si no que busca complementar los estudios de psicología existentes, tomando al individuo como un ente total (funcionamiento óptimo y psicopatologías).

La psicología positiva busca que los individuos puedan identificar sus habilidades, destrezas y competencias de tal manera que se promueve el desarrollo de las personas en cualquier contexto (familiar, laboral, personal, etc.). También para que aprenda sobrevivir y a generar fortalezas personales; para que pueda enfrentarse a contextos de estrés de manera exitosa y finalmente disfrutar los momentos de goce, alegría que se presentan en el transcurso de la vida (Casullo, 2006).

Seligman (2002, citado en Palomera, 2017) sostiene que el estudio de la psicología positiva se sostiene en tres pilares fundamentales: Las emociones positivas porque generan flexibilidad cognitiva, estado de bienestar, felicidad y disminuye la tendencia a la depresión; los rasgos positivos que son las fortalezas y habilidades que tiene cada persona y finalmente las instituciones positivas que son los lugares donde se refuerzan y desarrollan las emociones y los rasgos positivos.

La psicología ha evolucionado en el tiempo para conocerla como es actualmente, teniendo como un punto de quiebre la segunda guerra mundial, se puede observar un campo de estudio antes de esta y un campo de estudio en la postguerra tal como sostienen Seligman & Csikszentmihalyi (2000, citado en Mariñelarena, 2012):

Antes de la segunda guerra mundial, la psicología tenía tres misiones distintas: Curar la enfermedad mental, hacer de la vida de las personas más productivas y plenas e identificar y fomentar los más altos talentos. (...) Justo después de la guerra, dos eventos ambos económicos – cambiaron la cara de la psicología: En 1946, se fundó la administración de veteranos (ahora Asuntos de Veteranos), y miles de psicólogos descubrieron que podían vivir

del tratamiento de las enfermedades mentales. En 1947, se fundó el instituto de Salud Mental (que, a pesar de sus estatutos, siempre se ha basado en el modelo de la enfermedad y ahora sería más apropiado renombrarlo el Instituto Nacional de la Enfermedad Mental), y los

académicos descubrieron que podían obtener subvenciones, sí investigaban sobre la patología.
(p.11)

Sí tomamos como referencia el párrafo anterior podemos visualizar que desde los años 30, la psicología buscaba que las personas sean productivas y plenas en todo contexto lo cual coincide del punto de partida que propone Selligman como definición de la Psicología Positiva el cual busca mejorar la calidad de vida de los individuos buscando reducir la incidencia de la psicopatología.

En 2001, Sheldon & King definieron la psicología positiva como el estudio científico de las fortalezas y virtudes humanas. Asimismo, tener en cuenta que el sentir un bienestar total y tener un sentimiento de felicidad no es solo momentáneo sino es un estado bastante constante, el cual está asociado a las condiciones que se dan en el ambiente que los individuos se interrelacionan y posiblemente con un factor hereditario Selligman (2005, citado en Contreras, 2006). Por lo cual al referirnos a la psicología positiva no es únicamente un estado de ánimo en el cual la persona se siente contenta porque las cosas le están saliendo bien, al contrario, es la suma de factores (genéticos y ambientales) lo cual determinará como el individuo podrá desenvolverse de manera cada vez óptima en los diferentes contextos donde se pueda encontrar.

La capacidad de adaptarse a diferentes contextos es gracias a que el ser humano es conjunto de subsistemas todos coordinados entre sí dan origen a la personalidad, sin embargo la descoordinación de estos sistemas generan las diferentes patologías (Martínez, 2009); por tal motivo hay investigadores que trabajan en psicología positiva que refieren que cuando se aborda a un individuo es preciso analizar el contexto en que se presentan las dificultades la cual es tan importante como sus fortalezas y capacidades (Casullo 2006).

Park, Peterson y Sun (2013), refieren lo siguiente:

El objetivo último de la vida no es meramente sobrevivir ante la adversidad si no florecer y crecer. Todos merecemos una vida feliz, saludable y plena. Una buena vida es posible para todos, pero requiere las estrategias adecuadas y trabajar duro en ella. La investigación y las prácticas guiadas por la psicología positiva pueden contribuir de modo significativo a lograr este objetivo. p (18).

2.1.2. Comportamiento Organizacional Positivo:

El comportamiento organizacional positivo es una de las variables más estudiadas en las organizaciones en los últimos años (Fierro, 2013). Tiene como origen la psicología positiva propuesta por Selligman, posteriormente es definida de la siguiente manera:

“Como el estudio y la aplicación de las fortalezas y capacidades orientadas positivamente que puedan ser medidas, desarrolladas y administradas para la mejora del rendimiento en los entornos laborales” Luthans (2003, p.179 citado en Fierro, 2013).

Salanova, Llorens y Martínez (2016) refieren que el comportamiento organizacional positivo busca el estado óptimo de las personas y de los grupos existentes en las organizaciones, teniendo como objetivo el poder identificar los factores que originan un funcionamiento óptimo usando como herramientas la descripción y la predicción basada en sustentos teóricos y empíricos.

El comportamiento organizacional positivo busca que el individuo obtenga cierto beneficio coadyuvando en el incremento de las capacidad y destrezas de estos, que estos se vean reflejados en su desempeño laboral y como consecuencia en los objetivos institucionales. Los constructos más usados por la psicología organizacional positiva son: autoeficacia, resiliencia, motivación, justicia organizacional, satisfacción laboral e inteligencia emocional;

las variables mencionadas son tomadas desde la psicología propiamente dicha, la psicología organizacional y la psicología positiva. Finalmente, la aplicación de estos constructos tiene como objetivo consolidar y reforzar las capacidades existentes en cada trabajador y buscar la reducción de comportamientos organizacionales negativos como el ausentismo y la rotación laboral (Patlan, s/f).

Almeida y Fierro (2016) refieren que las organizaciones ven a los trabajadores como piezas intercambiables, si no laboras bien simplemente el vínculo laboral se termina, con la implementación de la psicología organizacional positiva los empleadores buscan brindar una mejor calidad de vida, desarrollo y oportunidades tanto para su crecimiento profesional como personal.

El estudio de las habilidades, destrezas, fortalezas y capacidades psicológicas es campo de la psicología organizacional positiva la cual tiene como finalidad brindar herramientas para fortalecerlas y que las personas mejoren su desempeño, asimismo para la elaboración y uso de las estas herramientas se debe tener como criterio: Un marco teórico que sustente la herramienta, validez y confiabilidad; buscar como objetivo el desarrollo laboral y satisfacción a nivel individual para el cumplimiento de ellos objetivos trazados (Omar, 2016).

El comportamiento organizacional positivo indica lo siguiente:

Estudia las condiciones psicológicas positivas individuales y las fortalezas de los empleados que se encuentran relacionadas con su bienestar o su desempeño eficaz. Tales capacidades psicológicas incluidas son la esperanza, el optimismo, la resiliencia, el humor, la generosidad, la inteligencia emocional o la autoeficacia, entre otras (Nelson y Cooper, 2007; véase en Extremera, Bravo y Durán, 2016, p. 158).

2.1.3 Capital Psicológico:

Luthans, Youseff y Avolio (2007) sostienen que el capital psicológico es el estado psicológico positivo que tiene la persona caracterizada por tener confianza en sus habilidades y destrezas (autoeficacia), ser perseverante para poder cumplir los objetivos trazados (esperanza), tener una visión positiva de los acontecimientos venideros (optimismo) y poder fortalecerse de las dificultades y sobreponerse de las adversidades (resiliencia).

Las diferentes investigaciones muestran que el capital psicológico está relacionado de manera positiva con el rendimiento laboral y el desarrollo de este constructo en las organizaciones genera efectos positivos en la productividad (Luthans, Youseff y Avolio, 2007; citado en Mesurado y Laudadio, 2019).

El capital psicológico es un estado psicológico porque puede mejorarse y desarrollarse mediante intervenciones breves, capacitaciones focalizadas en un grupo determinado grupo de personas (Luthans et al., 2006; citado en Francalanci, 2018). Siendo un estado está abierto al cambio según los objetivos institucionales, en comparación con los rasgos de personalidad que son muy difíciles de modificar ya que es una forma de comportarse de manera constante (Allport, 1975; citado en Montaña, Palacios y Gantiva, 2009).

Para poder desarrollar el capital psicológico en una organización es importante entender que las cuatro dimensiones que conforman este constructo poseen un marco teórico independiente y validez discriminante, sin embargo, cuando se combinan estas cuatro forman un constructo de segundo orden que permite identificar y predecir la satisfacción de los colaboradores y su desempeño en la institución. Esto se ve reflejado en la forma como la persona visualiza de manera positiva los hechos que suceden y los acontecimientos que vendrán como oportunidad de éxito que tiene como base la perseverancia y la motivación (Luthans et al., 2007; citado en Azanza, Domínguez, Moriano y Molero, 2014).

Las personas que poseen un alto nivel de capital psicológico se caracterizan por tener una alta valoración hacia el lugar donde trabajan además de un fuerte compromiso con la organización (Avey, Reichard, Luthans & Mhatre, 2011; citado en Salessi, 2013), lo cual concuerda con lo que sostienen Sweetman, Luthans, Avey y Luthans: “El capital psicológico es un antecedente de soluciones efectivas y comportamientos innovadores, de modo que los empleados que exhiben altos niveles de capital psicológicos son propensos a generar, promover e implementar exitosamente ideas creativas, que contribuyen a su vez, a incrementar la productividad de la organización ” (2012, citado en Salessi, 2013, pp. 167-168).

Bajo lo expuesto por diferentes autores en la definición del constructo capital psicológico, se puede inferir que los peruanos en general tuvieron altos niveles de esta variable basándonos en lo que se conversa en cualquier estrato social cuando se pregunta ¿cuál es la cualidad que caracteriza a los peruanos?, en la mayoría de los casos, la respuesta es que somos personas creativas y trabajadoras (León, 2010). Sin embargo, tomando como referencia esta misma investigación cuando se hace la consulta de defectos, los resultados indicaron que somos corruptos, envidiosos y acomplejados. Cuando revisamos la parte de cualidades, considero que es verdad porque se ve reflejado en los diferentes sectores de Lima Metropolitana, por ejemplo el parque industrial de Villa el Salvador, el emporio de Gamarra en la Victoria, en el norte Megaplaza entre otros; en los centros mencionados se puede visualizar el emprendimiento para crecer y ver en los acontecimientos venideros oportunidades para desarrollar y dar empleo a más personas (optimismo y esperanza), pero no es solo emprender, si no para esto hay que tener confianza en las capacidades y habilidades que tiene cada empresario y a la vez poder reponerse de las adversidades por ejemplo el dumping de China hacia Perú (Alarcón, 2020) y perseverar para poder seguir vigente en el mercado (autoeficacia y resiliencia).

También tenemos del otro lado los defectos, considero que el más conocido es de la corrupción tomando como referencia el escándalo más grande de Odebrecht, el club de la

Construcción y que tiene implicados a nuestros últimos gobernantes elegidos democráticamente (Alejandro Toledo, Alán García, Ollanta Humala y Pedro Pablo Kuczynsky), sin dejar de lado lo envidiosos y acomplejados. Lo de envidiosos y acomplejados se ha visto reflejado a lo largo de la historia peruana: Huáscar y Atahualpa, Pizarro y Almagro, Iglesias y Cáceres. Con esta breve comparación entre las virtudes y defectos hay cierta analogía en el peruano con el capital psicológico que resalta los estados positivos de las personas, pero también recomienda no olvidarnos de lo negativo si no buscar las herramientas para mejorar y buscar un estado de bienestar.

2.1.3.1 Autoeficacia. Bandura (1977 citado en Quispe, 2018) define la autoeficacia como el conjunto de juicios y creencias que tiene la persona sobre las habilidades y capacidades que posee, para poder realizar las actividades que tiene programadas y poder lograr los resultados deseados.

Se puede predecir el comportamiento de los individuos por las creencias que ellos tienen de sí mismos sobre sus capacidades Bandura (2001, citado en Adanaque, 2015) lo cual se ve reflejado en su desempeño en diferentes contextos, vale mencionar que los individuos realizan sus actividades con mayor seguridad cuando ellos conocen sus capacidades como sus limitaciones.

La autoeficacia tiene tres factores influyentes, el primero es la experiencia previa el cual depende de nuestras vivencias en el transcurso de nuestra vida tanto de los éxitos y fracasos. El segundo es la experiencia vicaria, el cual consiste en el aprendizaje de conductas en base a la imitación y observación son la necesidad de vivir la experiencia y tercero es el estado fisiológico ya que si estamos cansados nos costará empezar la tarea (Bandura, 1986 citado en Rosales, 2017).

Las personas que tienen un alto nivel de autoeficacia se caracterizan por ser menos depresivas y ansiosas y como contraparte son persistentes, buscan soluciones y tienen estilos

de vida saludables. Estos individuos tienen la sensación de ser más competentes al realizar sus actividades con efectividad (Myers, 2000 citado en Aguilar, 2017).

Desde la posición de Gosselyn & Maddux (2003 citado en Cosamalon, 2019) la autoeficacia es la estimación que cada persona realiza de que tan bien puede gestionar los recursos que tiene, para poder cumplir los objetivos trazados; además indican que la autorregulación, bienestar psicológico y salud física son factores que deben ser tomados en cuenta al momento de tratar la autoeficacia.

Desde el punto de vista de Covarrubia y Mendoza (2016, p.98 citado en García, Escorcía & Pérez; 2017) sostienen que:

La teoría de la autoeficacia ha pasado por distintas etapas conceptuales y metodológicas. Desde sus comienzos hasta la actualidad, esta teoría ha intentado demostrar como los aspectos cognitivos, conductuales, contextuales y afectivos de las personas están condicionados por la autoeficacia. ... la autoeficacia puede ser desarrollado a través de cuatro fuentes: Las experiencias de dominio, las experiencias vicarias, la persuasión social y los estados psicológicos emocionales. Incluso alberga la capacidad de activar procesos cognitivos, motivacionales, afectivos y selectivos. (p. 9).

En la opinión de Fernández (2008, p.76 citado en García, Escorcía & Pérez; 2017) “la autoeficacia puede ser definida como el conjunto de creencias que tienen las personas acerca de sus propias capacidades para el logro de determinados resultados. Como es lógico esta variable varia intrapsíquicamente en el tiempo e interpersonalmente, es decir que la autoeficacia actúa de manera particular o individual”. Por lo indicado por Fernández y demás autores citados anteriormente, se puede inferir que la autoeficacia es la creencia y conocimientos que tiene cada persona de las capacidades de sí mismos para poder cumplir las actividades planificadas.

2.1.3.2 Esperanza. La esperanza es definida como la fuerza interna que posee cada individuo para poder crear los medios suficientes para el cumplimiento de los objetivos planificados (Caycho, Castilla & Ventura, 2016 citado en Coico, 2018), por su parte Sartore, Alves y Herth (2010 citado en Coico, 2018 p. 16) sostienen que la esperanza es “ una fuerza vital dinámica multidimensional caracterizada en una expectativa confiada pero incierta de lograr el bien, que para la persona que espera, es realísticamente posible y personalmente significativa” que tiene como objetivo fundamental el cumplimiento de las metas trazadas y que estas sumen al crecimiento positivo de la persona.

La esperanza tiene dos partes fundamentales: Las vías y la agencia, siendo las vías el componente cognitivo que hace que el individuo elabore una serie de estrategias para poder realizar el cumplimiento de metas trazadas y la agencia viene a ser la parte motivacional que hace que el individuo use las vías o estrategias planificadas, tanto para iniciar y/o perseverar para poder llegar a los objetivos trazados (Feldman, 2009 citado en Barúa, 2014). Esta definición guarda relación con lo que proponen Bayley y Snyder (2007 citado en Bustios, 2016) cuando se refieren a la esperanza como un patrón de pensamiento caracterizado por dos componentes: Las vías de pensamiento y los agentes de pensamiento, el primero se refiere a la forma de encontrar rutas para el cumplimiento de objetivos mientras que los agentes de pensamiento indica que es la motivación que tiene la persona para poder utilizar estas rutas.

Desde esta perspectiva, la esperanza se entiende como un proceso cognitivo, que consiste en una percepción completa que las metas que la persona puede conseguirse (Snyder, Harris, Anderson, Holleran, Irving, Sigmon, Yoshinobu, Gibb, Langelle y Harney, 1991^a) mediante tres capacidades: a) La conceptualización de las metas (metas); b) El desarrollo de estrategias para conseguir estas metas (vías) y c) La motivación para usar dichas estrategias (acción) (López, Ciarlelli, Coffman, Stone y Wayt, 2000; Snyder, 2000; Snyder, López, Shorey, Rand y Felman, 2003). Estos componentes de la esperanza según la teoría no serían

sinónimos, ya para conseguir las metas todos son necesarios Snyder (2000 citado en Bustios, 2016 p.86).

La perspectiva que tiene la persona respecto a su entorno, su relación con él y del soporte social y emocional que este le brinda; de la suma de estos factores depende la esperanza Hert (1993, citado en Manrique, 2014). Snyder et al. (2002) y Rand & Cheavens (2009, citado en Manrique, 2014) sostienen que la esperanza se va desarrollando en la infancia y en la adolescencia , por lo cual es un estado que se va desarrollando en el transcurso de nuestra vida y se ve reflejado en la forma como reaccionamos a las diferentes situaciones, por ejemplo sí nos enfrentamos a una situación difícil pero no imposible el individuo percibe emociones positivas y se activa la esperanza, sí se enfrenta a una situación con metas inalcanzables surgen las emociones negativas y se cae en la desesperanza. Finalmente, sí los objetivos son alcanzables la esperanza no es necesaria pero la experiencia de emociones positivas seguirá latente (Martínez et al. 2012, citado en Manrique, 2014).

La capacidad que pueda generar el individuo para generar esperanza dependerá de las experiencias vividas en las primeras etapas de su vida (Snyder ,2000). También es importante mencionar que la esperanza hace que las personas actúen con más diligencia en las organizaciones con el afán de cumplir los objetivos en la evaluación de desempeño, también este constructo puede ser aplicado en el sector salud, con mayor énfasis en los pacientes con enfermedades terminales sea por ejemplo oncológicos tal como refiere Seligman (2002, citado en Torres – Llosa, 2014) que los pacientes con un alto nivel de esperanza pueden llegar a vivir un mayor tiempo y con una mejor calidad de vida.

En circunstancias difíciles las personas sin esperanza ni fe, es probable que pueda caer en depresión y desesperación (Quiroz y Toledo, 2016), también esta variable es relacionada

con la confianza que tiene la persona en Dios y en los planes que pueda tener hacia el futuro según refiere. (White, 2008 citado en Quiroz y Toledo,2016).

2.1.3.3 Optimismo. Los seres humanos estamos expuestos a situaciones de estrés, riesgo e incluso propensos a acontecimientos que ponen en riesgo nuestra vida, a pesar de esto las personas poseemos la capacidad de sobreponernos a estas dificultades. En algunos casos esta variable para Grimaldo (2004, citado en Talledo, 2017) es considerada como “parte constitutiva de la vida, también puede estar sujeta al aprendizaje” (p. 18). Por otro su parte Selligman (2004, citado en Ticona, 2017) refiere que el optimismo es el estado positivo que tienen las personas hacia los acontecimientos que sucederán en el futuro, esperando de ellos resultados favorables y viendo en estos una oportunidad para poder desarrollarse y finalmente lograr los objetivos planificados en base a perseverancia y ánimo.

La forma como la persona explica el evento tiene tres criterios, el primero es la permanencia y se da cuando el individuo describe los acontecimientos si estos ocurren por causas temporales o permanentes, el segundo es la amplitud, en la cual el sujeto explica que los hechos se dieron por causas generales o específicas y el tercer criterio es la personalización el cual indica si los eventos se dan por nuestras acciones o por causas externas que escapa a nuestro campo de alcance esto determinará si somos pesimistas u optimistas. (Selligman ,2004 Citado en Ticona, 2017).

Snyder & López (2002, citado en Oviden, 2013) refieren que el optimismo es la forma que tiene la persona para atribuir que los sucesos positivos se dan gracias a sus capacidades, habilidades y destrezas mientras que los sucesos negativos son causados por factores externos; bajo esta premisa se deduce que la persona optimista asume la responsabilidad que se le ha encomendado ya que es consciente de sus competencias y de lo que es capaz de hacer, asimismo ve en los hechos que está viviendo en el aquí y ahora y en los proyectos a futuro

como una oportunidad de cumplimiento de objetivos por su parte la persona pesimista tiende a culpar a otras personas y/o a su entorno de no poder cumplir los objetivos trazados.

El optimismo es la tendencia que tiene la persona en pensar que los acontecimientos a futuro serán oportunidades de logro los cuales generarán felicidad, emociones y sentimientos positivos Moliner (2007, citado en Alejos, 2018), vale mencionar que el optimismo no es únicamente los sucesos que vendrán sino también “la sumatoria de experiencias constructivas y favorecedoras con las que la persona se enfrenta a las contingencias de la vida”. (Ji, Zhang, Osborne y Guan, 2004 citado en Alejos, 2018, p. 32).

Visto de esta forma las personas optimistas perseveran para poder cumplir los objetivos trazados, luchan contra las dificultades que se pueden presentar causando en las personas un bienestar psicológico (Grimaldo, 2001 citado en Alejos, 2018). Dentro de esta perspectiva Peterson (2000 citado en Alejos, 2018) refiere que el optimismo es parte innata del ser humano que se caracteriza por el buen humor y motivación para el cumplimiento de metas.

Debe señalarse que existen dos modelos teóricos que definen el optimismo, el primero es el disposicional que se define como “la tendencia de las personas a esperar resultados positivos y favorables en su vida y como una expectativa generalizada de resultado positivo” (Scheier y Carver 1985, citado en Chico, 2002 p.544); mientras que el optimismo atribucional o explicativo se refiere como “ la forma habitual que tenemos de explicar los sucesos que nos ocurren ” (Seligman 1984 citado en Mamani, 2009 p.9).

2.1.3.4 Resiliencia. Cuando hablamos de resiliencia nos referimos de la capacidad que tiene la persona para poder sobreponerse a un evento adverso ocurrido y poder sobrellevar una situación difícil que está viviendo en el presente, los individuos que van desarrollando la resiliencia desde edades más tempranas tienen mejores habilidades sociales y son más empático a la hora de relacionarse Organización Panamericana de la Salud (2017, citado en Carranza, 2019). Esta capacidad está asociada a la capacidad que tiene el individuo de poder adaptarse al contexto que lo rodea.

La resiliencia es parte de la personalidad de la persona que ayuda a la adaptación, esta se ve reflejada en la toma de decisiones que tiene el individuo en situaciones que generan estrés. Visto desde el punto de vista de la teoría del rasgo de personalidad de Wagnild y Young (2003, citado en Gamero, 2018) refieren que es el afán de superación que tienen las personas ante las dificultades que se puedan presentar, la cual permite manejar los efectos adversos de las situaciones estresantes y le sirve como medio de adaptación para poder relacionarse con los demás.

Rutter (1991, citado en Guevara, 2018) sostiene que la resiliencia es la respuesta que tiene un individuo ante situaciones adversas con el objetivo de protegerlo y pueda salir de este contexto de manera airosa, por su parte Luther et al. (1993, citado en Guevara, 2018) refieren que la resiliencia tiene tres elementos los cuales son: La adversidad, la cual se define como la situación de riesgo o incomodidad que genera en el individuo malestar y emociones negativas, el segundo es la adaptación positiva que es la capacidad del individuo para enfrentar la situación adversa y poder cumplir sus expectativas finalmente el proceso que es la interacción de los procesos de riesgos y protección para adaptarse de manera positiva al contexto.

Podríamos también referirnos en términos más coloquiales hacia la resiliencia como el iniciar un desarrollo después de un trauma, también como sostiene Casallo (2017):

La resiliencia es la capacidad de enfrentar de manera positiva a la dificultad y de reorganizar positivamente la propia vida, incluso salir reforzado o transformado, cultivando los recursos que están dentro de nosotros y sus funciones: Confianza en sí mismo, ecuanimidad, perseverancia, satisfacción personal y sentirse bien solo. (p.9).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es no experimental de naturaleza descriptiva-comparativa, la cual tiene como propósito verificar si existen o no diferencias con respecto a una variable comportamental que se mide, entre grupos diferentes por los niveles de una variable atributiva. (Alarcón, 2013).

El diseño es transeccional puesto que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernández, Fernández y Baptista,2014).

3.2 Ámbito Temporal y Espacial

La investigación se realizó en una clínica de Lima Metropolitana y la aplicación del instrumento fue la última semana del mes de octubre del año 2019.

3.3 Variables

Variable de estudio

Capital Psicológico: Es el estado psicológico positivo que caracteriza a la persona por tener la capacidad de sobreponerse y enfrentar los eventos adversos; confianza en sus capacidades, destrezas y habilidades; perseverancia en la realización de esfuerzos para el cumplimiento de objetivos y metas y finalmente tener una visión positiva de los acontecimientos por suceder. Medido por el cuestionario de capital psicológico que presenta cuatro dimensiones: autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia. Compuesto por 16 reactivos.

3.4 Población y muestra

La población del presente estudio está conformada por los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, personal administrativo y asistencial. Se realizó la estimación de la muestra con los siguientes estimadores: Nivel de confianza de 99% ($z=2.58$), error permisible de 5% y probabilidad de ocurrencia del 50% ($p = 50\%$ y $q= 50\%$). Asimismo, se utilizó un tamaño de efecto mediano (0.30), una potencia de prueba o poder de 0.80 para una significancia estadística de 0.05 (α).

El cálculo de la muestra que será considerado en la presente investigación fue de 274 trabajadores, la misma que fue realizada empleando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{S^2 * Z^2 * N}{(N-1) * E^2 + Z^2 * S^2}$$

Donde:

Z^2 = Nivel de confianza para un error de tipo I del 99 % de confianza.

S^2 = Varianza de la variable de estudio.

N = Tamaño de la población.

E = Error.

n = Tamaño de la muestra.

Reemplazando:

$$Z^2 = 2.58.$$

$$S^2 = (0.5)^2.$$

N = 466.

E = 0.05.

n = 274.

Criterios de inclusión: Aceptación voluntaria y trabajadores que cuenten con un mes de vínculo contractual con la Institución.

Criterios de exclusión: Trabajadores que estén de vacaciones, descanso médico o subsidiado sea por enfermedad o maternidad, personal que tienen menos de un mes de vínculo laboral con la institución y los que no dan su consentimiento en la aplicación del instrumento psicológico.

Tabla 1

Distribución de la muestra según el grupo ocupacional

Grupo Ocupacional	Muestra	Porcentaje
Asistenciales	148	54.0%
Administrativos	126	46.0%
Total general	274	100.00%

Nota. La muestra final de los trabajadores según el grupo ocupacional quedó distribuida en dos grupos (148 asistenciales y 126 administrativos), lo cual se observa en la tabla 1.

Tabla 2

Distribución de la muestra según la situación contractual

Situación Contractual	Muestra	Porcentaje
Contrato plazo indeterminado	148	54.0%
Contrato plazo fijo	126	46.0%
Total general	274	100.00%

Nota. La muestra final de los trabajadores según la situación contractual quedó distribuida en dos grupos (148 Contrato indeterminado y 126 contrato plazo fijo), lo cual representa el 54 % y el 46 % respectivamente se observa en la tabla 2.

Tabla 3

Distribución de la muestra según el género

Género	Muestra	Porcentaje
Masculino	54	19.7%
Femenino	220	80.3%
Total general	274	100.00%

Nota. La muestra final de los trabajadores según el género quedó distribuida en dos grupos (54 trabajadores de género masculino y 220 femenino), lo cual representa el 19.7 % y el 80.3 % respectivamente se observa en la tabla 3.

3.5 Instrumentos

3.5.1 Cuestionario de capital psicológico

El cuestionario de capital psicológico (CAPSI) fue elaborado por Luthans et al. (2007, citado en Omar, 2013) definiéndolo como el estado psicológico positivo caracterizado por tener confianza para llevar a cabo con éxito una tarea desafiante (autoeficacia), hacer una atribución positiva sobre el éxito actual y futuro (optimismo), fortalecerse en la adversidad (resiliencia) y perseverar en la búsqueda de los objetivos hacia el éxito (esperanza), el mismo que está compuesto por 24 ítems.

Posteriormente en el año 2013 Omar et al. realizaron el desarrollo y validación de una escala para medir capital psicológico en adultos, la escala fue administrada a 382 empleados argentinos compuesto por 16 ítems.

Para la presente investigación se revisó las propiedades psicométricas de la escala elaborada por Omar et al. 2013, la misma que está compuesta por 16 ítems que describen el estado psicológico positivo de la persona en una organización, su capacidad para enfrentar adversidades, confianza en sus capacidades y perseverancia en el cumplimiento de metas. Es una escala tipo likert que va desde 1 (muy desacuerdo con el reactivo) hasta 6 (muy de acuerdo con el reactivo). Dentro de la revisión se eliminó un ítem para efectos de tener una confiabilidad aceptable de la dimensión optimismo.

Dimensiones que evalúa

A) Capital Psicológico

Los 16 reactivos se distribuyen en 04 dimensiones, el resultado final se obtiene de realizar la sumatoria del total de los ítems.

A1) Autoeficacia: Evalúa la confianza que tiene cada persona en sus capacidades para el cumplimiento de sus metas de manera exitosa. (ítems 9,10,11 y 12).

A2) Esperanza: Evalúa el estado de motivación positiva, el cual se ve reflejado en la perseverancia para el cumplimiento de lograr los objetivos trazados (ítems 13,14,15 y 16).

A3) Optimismo: Evalúa la visión positiva de los individuos hacia los acontecimientos venideros, en función de las experiencias vividas (ítems 5,6,7 y 8).

A4) Resiliencia: Evalúa la capacidad que poseen los individuos para enfrentar la adversidad y sobreponerse de la misma (ítems 1,2,3 y 4).

Propiedades Psicométricas

Validez y confiabilidad: En la presente investigación se revisaron la validez, el análisis de confiabilidad y finalmente los baremos para la población de trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, lo cual se muestra en el siguiente capítulo.

3.6 Procedimientos

Después de establecer la muestra para la investigación, se les consultó a los trabajadores si decidían participar en la investigación, ya que la muestra de estudios la conformaban los sujetos que participaban de manera voluntaria. Se procedió con la aplicación del instrumento, se les explicó la finalidad en cada área de trabajo; posteriormente se procedió con la administración del cuestionario de manera individual, aclarando alguna duda sobre el significado de los ítems.

Luego se procedió a revisar el llenado de las pruebas, depurando aquellas que estuvieran mal llenadas, se procedió a calificarlas de forma manual y finalmente se elaboró una base de datos en Microsoft Excel.

3.7 Análisis de Datos

El procesamiento de los datos se realizó con el paquete estadístico SPSS 25.0, se analizó la confiabilidad del cuestionario de capital psicológico mediante el índice del alfa de Cronbach, el cual hace referencia a la consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test (Alarcón, 2013). Para determinar la validez del cuestionario se obtuvo la correlación ítem – test, el cual es un procedimiento que ofrece información respecto a la consistencia interna del test. Se realizaron los estadísticos descriptivos para determinar las frecuencias. Se revisó la normalidad de los puntajes obtenidos en el cuestionario usando el estadístico Kolgomorov – Smirnov el cual es recomendado para poblaciones mayores de 50 personas; finalmente se analizó la comparación de los grupos de la muestra con la U de Mann – Whitney.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana

En la tabla 4 se aprecia las frecuencias del cuestionario de capital psicológico, donde se observa la mayor frecuencia en el nivel medio en el capital psicológico. En sus dimensiones predomina el nivel bajo salvo en el optimismo con una frecuencia de 127 personas (47.1%) que se encuentra en la categoría media.

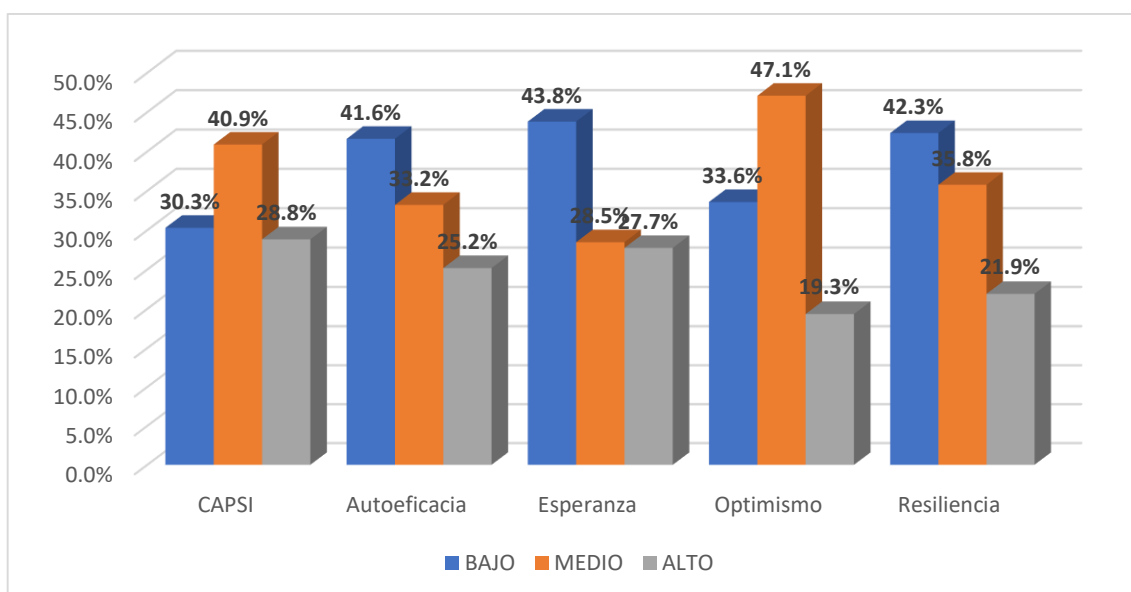
Tabla 4

Niveles de capital psicológico y sus dimensiones en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana

Escalas	Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%
CAPSI	83	30.3%	112	40.9%	79	28.8%
Autoeficacia	114	41.6%	91	33.2%	69	25.2%
Esperanza	120	43.8%	78	28.5%	76	27.7%
Optimismo	92	33.6%	129	47.1%	53	19.3%
Resiliencia	116	42.3%	98	35.8%	60	21.9%

Figura 1

Niveles de capital psicológico y sus dimensiones en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana



En la tabla 5 se aprecia las frecuencias del cuestionario de capital psicológico según el grupo ocupacional las mayores frecuencias fluctúan entre los niveles bajo y medio referente al capital psicológico como constructo total, referente a las dimensiones la mayor frecuencia es la categoría baja con excepción de la dimensión optimismo que resulta nivel medio en la parte asistencial con 71 personas (48.0%) y en los trabajadores administrativos 58 personas que representa un 46.0%.

Tabla 5

Niveles de capital psicológico y sus dimensiones en los trabajadores según el grupo ocupacional

Dimensión	Asistencial						Administrativo					
	Bajo		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
CAPSI	48	32.4%	62	41.9%	38	25.7%	35	27.8%	50	39.7%	41	32.5%
Autoeficacia	71	48.0%	49	33.1%	28	18.9%	43	34.1%	42	33.3%	41	32.5%
Esperanza	66	44.6%	42	28.4%	40	27.0%	54	42.9%	36	28.6%	36	28.6%
Optimismo	51	34.5%	71	48.0%	26	17.6%	41	32.5%	58	46.0%	27	21.4%
Resiliencia	68	45.9%	53	35.8%	27	18.2%	48	38.1%	45	35.7%	33	26.2%

La tabla 6 muestra la frecuencia del capital psicológico según la variable género, en ambos casos se puede ver que hay una predominancia del nivel medio; en el caso de los varones son 18 personas lo cual representa un 33.3% mientras que en el caso de las mujeres son 94 individuos lo cual es un 42.7%.

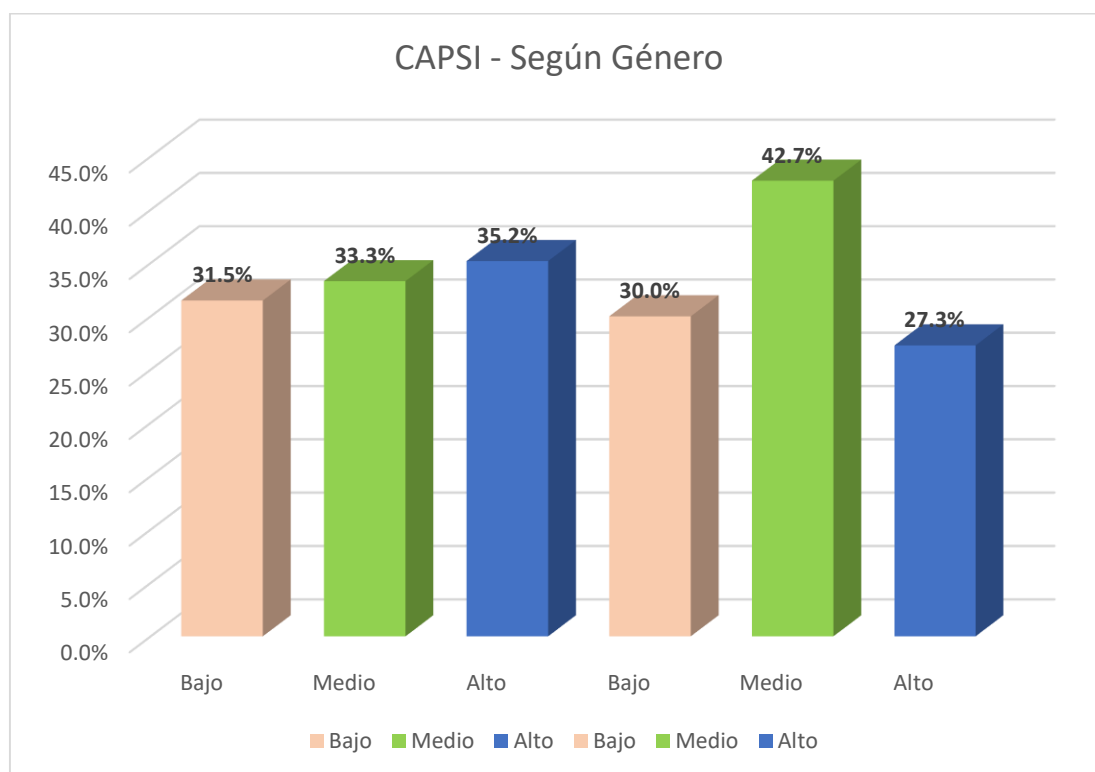
Tabla 6

Niveles de capital psicológico según el grupo género

Dimensión	Masculino						Femenino					
	Bajo		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
CAPSI	17	31.5%	18	33.3%	19	35.2%	66	30.0%	94	42.7%	60	27.3%

Figura 2

Niveles de capital psicológico según la variable género



En la tabla 7 se puede visualizar la frecuencia de capital psicológico según la situación contractual, en ambas situaciones hay una predominancia del nivel medio de la variable en estudio, un punto importante a resaltar es que los colaboradores que tienen un contrato a plazo fijo (contrato que se renueva) tiene un mayor porcentaje en el nivel alto de capital psicológico un 31.7% contra un 26.4% de las personas que tienen contrato indeterminado.

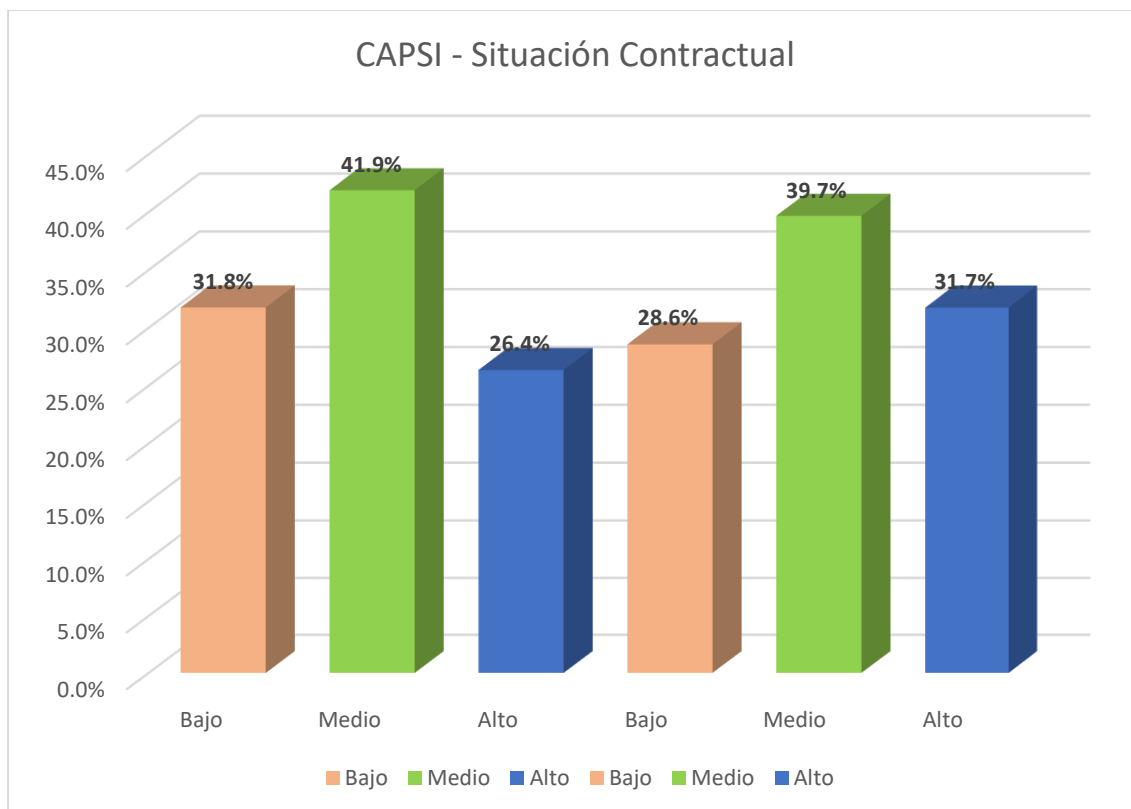
Tabla 7

Niveles de capital psicológico según la situación contractual

Dimensión	Indeterminado						Plazo Fijo					
	Bajo		Medio		Alto		Bajo		Medio		Alto	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
CAPSI	47	31.8%	62	41.9%	39	26.3%	36	28.6%	50	39.7%	40	31.7%

Figura 3

Niveles de capital psicológico según la situación contractual



4.2 Propiedades psicométricas del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana

4.2.1 Análisis de la confiabilidad del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana

En la tabla 8 se presenta la estimación de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante los índices del Alpha de Cronbach para el cuestionario de capital psicológico.

El valor del coeficiente alpha es de 0.856, el mismo que es aceptable. Esto confirma que el cuestionario evaluado, posee una confiabilidad buena.

Tabla 8

Estimación de confiabilidad mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach

Instrumento	N° de Ítems	Alpha de Cronbach
Cuestionario de capital psicológico	15	0.856

4.2.2 Análisis de la confiabilidad del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una Clínica de Lima Metropolitana, por dimensiones

En la tabla 9 se presenta las estimaciones de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante los índices del Alpha de Cronbach para las dimensiones del cuestionario de capital psicológico. Los valores del coeficiente Alpha fluctúan entre es de 0.609 hasta 0.744, los mismos que son considerados desde cuestionable hasta aceptable George y Mallery, p 231 citado en Hernández y Pascual 2017.

Tabla 9

Estimaciones de confiabilidad mediante el Coeficiente de Alpha de Cronbach

Dimensión	N° de Ítems	Alpha de Cronbach
Autoeficacia	4	0.648
Esperanza	4	0.715
Optimismo	3	0.609
Resiliencia	4	0.744

4.2.3 Análisis de la validez del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana

En la tabla 10 se observa los cálculos estimados y tomando como criterio de aceptación para la dimensión de autoeficacia, donde se encontró correlaciones con $p < 0.01$. Según esta medida, no se eliminó ninguno de los ítems. Con esto podemos afirmar, que ante el análisis de ítems ejecutado se confirma la validez de la dimensión.

Tabla 10

Resultado del análisis de ítems de la dimensión de autoeficacia

Ítems	R	P	Alfa sí el ítem es eliminado
9	.651**	.000	0.594
10	.778**	.000	0.681
11	.707**	.000	0.543
12	.719**	.000	0.534

** La correlación es significativa al nivel .01

Se observa en la tabla 11 los cálculos estimados para confirmar la validez de la dimensión de esperanza. Para ello se realizó el análisis de ítems, donde se encontró correlaciones con significancia al $p < 0.01$, por lo que no se eliminó ninguno de los ítems. Esto nos lleva a afirmar la validez de la escala.

Tabla 11*Resultado del análisis de ítems de la dimensión de esperanza*

Ítems	R	p	Alfa sí el ítem es eliminado
13	.730**	.000	0.650
14	.759**	.000	0.627
15	.726**	.000	0.642
16	.743**	.000	0.698

** La correlación es significativa al nivel .01

Observamos en la tabla 12 los cálculos estimados para confirmar la validez de la dimensión optimismo. Para ello se realizó el análisis de ítems, donde se encontró correlaciones con significancia al $p < .01$. Se eliminó el ítem 8 para tener una mayor fiabilidad en la presente dimensión.

Tabla 12*Resultado del análisis de ítems de la dimensión de Optimismo*

Ítems	R	p	Alfa sí el ítem es eliminado
5	.712**	.000	0.615
6	.766**	.000	0.434
7	.772**	.000	0.474

** La correlación es significativa al nivel .01

En la tabla 13 se observa los cálculos estimados y tomando como criterio de aceptación para la dimensión de resiliencia, donde se busca correlaciones con significancia al $p < .05$. Según esta medida no se eliminó ninguno de los ítems. Esto nos lleva a afirmar, que ante el análisis de ítems ejecutados se confirman la validez de esta dimensión.

Tabla 13*Resultado del análisis de ítems de la dimensión de resiliencia*

Items	R	p	Alfa sí el ítem es eliminado
1	.770**	.000	0.665
2	.781**	.000	0.695
3	.712**	.000	0.661
4	.692**	.000	0.720

** La correlación es significativa al nivel .01

4.2.4 Análisis de la prueba de bondad de ajuste del cuestionario de capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana

Para poder cumplir los objetivos de la presente investigación es necesario establecer si existen diferencias significativas según la variable grupo ocupacional, por eso se realizó una prueba de bondad de ajuste para determinar si existe distribución normal en las variables según el estadístico de Kolgomorov – Smirnov. Se observa que todas las dimensiones no presentan distribución normal, ya que los coeficientes son significativos ($p < .05$), por lo tanto, se usará estadística no paramétrica.

Tabla 14*Resultados de la prueba de bondad de ajuste según el grupo ocupacional*

Dimensión	Grupo Ocupacional	K-S	gl	sig
	Asistencial	0.097	148	0.002
Capital Psicológico	Administrativo	0.082	126	0.036
	Asistencial	0.120	148	0.000
Autoeficacia	Administrativo	0.116	126	0.000
	Asistencial	0.114	148	0.000
Esperanza	Administrativo	0.122	126	0.000
	Asistencial	0.158	148	0.000
Optimismo	Administrativo	0.163	126	0.000
	Asistencial	0.184	148	0.000
Resiliencia	Administrativo	0.152	126	0.000

En la tabla 15 se visualiza el análisis hecho para poder establecer si existen diferencias significativas según la variable género, por esto se realizó una prueba de bondad de ajuste para determinar si existe distribución normal en las variables según el estadístico de Kolgomorov – Smirnov. Se observa que no presenta distribución normal, ya que los coeficientes son significativos ($p < .05$), por lo tanto, se usará estadística no paramétrica.

Tabla 15*Resultados de la prueba de bondad de ajuste según el género*

Dimensión	Género	K-S	gl	Sig
Capital Psicológico	Masculino	0.120	54	0.049

Femenino	0.078	220	0.002
----------	-------	-----	-------

Para el cumplimiento de uno de los objetivos de la presente investigación es necesario establecer si existen diferencias significativas según la situación contractual, por esa se realizó una prueba de bondad de ajuste para determinar si existe distribución normal en las variables según el estadístico de Kolgomorov – Smirnov. Se observa que en la variable indeterminado el coeficiente obtenido es significativo ($p < .05$), por lo tanto, no presenta distribución normal; mientras que en la variable plazo fijo el coeficiente no es significativo ($p > .05$), esto indica que debería usar estadística paramétrica. En este caso al tener dos variables con distribuciones diferentes y una con un coeficiente significativo la cual se tomará como por lo tanto se utilizará estadística no paramétrica.

Tabla 16

Resultados de la prueba de bondad de ajuste según la situación contractual

Dimensión	Situación			
	Contractual	K-S	GI	sig
Situación Contractual	Indeterminado	0.084	148	0.013
	Plazo Fijo	0.062	126	0.200*

4.2.5 Comparación de medias

La tabla 17 presenta las comparaciones según el grupo ocupacional para el constructo capital psicológico (CAPSI) y sus dimensiones, en la misma se puede visualizar que existe diferencias significativas únicamente en la dimensión autoeficacia ($p < .05$); en las demás dimensiones y el constructo CAPSI no existe diferencias significativas.

Tabla 17*Diferencia de medias de las dimensiones según el grupo ocupacional*

Dimensión	Variable	Mediana	Promedio	D.S.	U de Mann	
					Whitney	Sig.
CAPSI	Asistencial	78	77.04	6.788	8375.000	0.146
	Administrativo	79	78.29	6.350		
Autoeficacia	Asistencial	20	19.38	2.464	7467.500	0.004
	Administrativo	20	20.27	2.144		
Esperanza	Asistencial	21	20.87	2.292	9007.500	0.624
	Administrativo	21	21.02	2.172		
Optimismo	Asistencial	16	16.08	1.388	8988.000	0.599
	Administrativo	16	16.13	1.513		
Resiliencia	Asistencial	21	20.71	2.078	8360.500	0.135
	Administrativo	21	20.88	2.582		

Se realizó la comparación de medias según la variable género de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana (tabla 18) y se encontró que no existen diferencias significativas en el capital psicológico (CAPSI) como en ninguna de sus dimensiones.

Tabla 18*Diferencia de medias de las dimensiones según el género*

Dimensión	Variable	Mediana	Promedio	D.S.	U de Mann	
					Whitney	Sig.
CAPSI	Masculino	80	78.24	6.824	5503.000	0.402
	Femenino	78	77.46	6.561		
Autoeficacia	Masculino	20	20.28	2.123	5183.000	0.144
	Femenino	20	19.67	2.405		
Esperanza	Masculino	21	21.11	2.212	5736.000	0.692
	Femenino	21	20.90	2.244		
Optimismo	Masculino	16	16.24	1.427	5492.500	0.380
	Femenino	16	16.07	1.449		
Resiliencia	Masculino	21	20.61	2.666	5799.000	0.784
	Femenino	21	20.83	2.232		

En la tabla 19 visualizamos la comparación de medias según la variable situación contractual, en el análisis realizado se encontró que no existen diferencias significativas en ninguna de las dimensiones del constructo capital psicológico, producto de esto tomaremos la hipótesis nula.

Tabla 19*Diferencia de medias de las dimensiones según la situación contractual*

Dimensión	Variable	Mediana	Promedio	D.S.	U de Mann	
					Whitney	Sig.
CAPSI	Indeterminado	78	77.16	6.661	8625.000	0.284
	Plazo fijo	78.50	78.15	6.531		
Autoeficacia	Indeterminado	20	19.62	2.406	8672.500	0.315
	Plazo fijo	20	19.98	2.301		
Esperanza	Indeterminado	21	20.76	2.287	8566.000	0.241
	Plazo fijo	21	21.14	2.164		
Optimismo	Indeterminado	16	15.96	1.437	8171.000	0.071
	Plazo fijo	16	16.27	1.439		
Resiliencia	Indeterminado	21	20.82	2.176	9232.000	0.887
	Plazo fijo	21	20.75	2.487		

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los hallazgos encontrados en la presente investigación, se encontró que no existen diferencias significativas del capital psicológico entre los trabajadores administrativos y asistenciales, asimismo que la frecuencia mayor el 40.9 % de la población muestra un nivel de capital psicológico medio; lo cual significa que los trabajadores al realizar las actividades encomendadas muestran cierta inseguridad al realizar sus actividades, además tienen dificultad para sobreponerse de situaciones adversas sea ante los comentarios de los clientes, sus pares y supervisores, asimismo no muestran los hechos a futuro como una oportunidad de seguir creciendo tanto en la parte profesional como en la personal.

Estos resultados coinciden con los hallazgos encontrados por Bayona (2017), el cual indica que no encontró diferencias significativas en el constructo de capital psicológico en ninguna de las variables de estudio, las cuales fueron el tiempo de pertenencia en la organización y el género en un grupo de trabajadores que pertenecían a diferentes organizaciones. Vale mencionar que el nivel medio de capital psicológico guarda relación con niveles bajos o medios de satisfacción laboral, clima laboral y también con el desempeño en cada apuesto de trabajo.

Referente a la comparación del nivel de capital psicológico según la variable género, no existe diferencias significativas, lo cual guarda relación con la investigación realizada por Pliego (2017), que al realizar una investigación en una empresa manufacturera en México no encontró diferencias significativas al comparar ambos géneros. Cuando se revisa que nivel de capital psicológico tienen, existe una predominancia en el nivel medio, en el caso de los varones con 33.3% y en el caso de las mujeres un 42.7%. Lo cual tiene concordancia con la labor que realizan ya que ambos grupos se les exige una calidad de atención según los estándares de la

institución y expuestos a la presión del rubro salud sea por los jefes y coordinadores asimismo por las entidades que supervisan el funcionamiento sea SUSALUD, SUNAT y SBS.

Otro dato para considerar son los porcentajes que fluctúan en el nivel bajo de capital psicológico un 31.5% en los varones mientras que en las mujeres un 30%, lo cual puede estar mermando el rendimiento laboral y la productividad (Luthans, Youseff y Avolio, 2007; citado en Mesurado y Laudadio, 2019). Estos grupos no mostrarían un compromiso organizacional muy marcado hacia la institución, asimismo la capacidad para generar e implementar soluciones creativas ante las adversidades que se pueden presentar (Avey, Reichard, Luthans & Mhatre, 2011; citado en Salessi, 2013), por otro lado un 35.2% de varones y 27.3% de mujeres tienen un nivel de capital psicológico alto los cuales son los colaboradores que poseen confianza en sus capacidades, son perseverantes para el cumplimiento de los objetivos institucionales y personales buscando soluciones creativas a las problemáticas y buscando oportunidades de mejora finalmente son capaces de sobreponerse a las situaciones adversas.

Respecto a la comparación del nivel de capital psicológico según la situación contractual, no se encontró diferencias significativas, no obstante los trabajadores con contratos a plazo fijo puntúan ligeramente más que los que tienen contrato a plazo indeterminado, lo cual significa que el tipo de contratación de la población en estudio no es un factor determinante para elevar o disminuir los niveles de capital psicológico, lo cual guarda relación con la investigación realizada por Bayona (2017), en la cual no encuentra diferencias significativas según el tiempo de pertenencia en la institución, vale mencionar que los hallazgos coinciden con Hernández (2019) que realizó una investigación en personal militar encontrando que no existen diferencias significativas en el capital psicológico en relación con los años de servicio o antigüedad.

Finalmente, al realizar las comparaciones de las cuatro dimensiones del capital psicológico según el grupo ocupacional, encontramos diferencias significativas únicamente en la dimensión autoeficacia, mostrando que los trabajadores administrativos son más autoeficaces que los asistenciales y esto se da por la labor que realiza el personal asistencial influye en la autoeficacia ya que es una función en la cual tienen contacto directo con el usuario final, mientras que los trabajadores administrativos no tienen en la mayoría de los casos contacto directo con los pacientes. Adicional a esto los procedimientos del área administrativa son más estandarizados y en este grupo ocupacional hay más colaboradores con más tiempo de servicio en la organización, lo cual se ve reflejado en la capacidad de dar soporte para solucionar un problema por la experticia en los procedimientos a realizar, teniendo como consecuencia: Confianza en las funciones desempeñadas, como contraparte los trabajadores asistenciales tienen contacto directo con los pacientes y familiares, además los procedimientos son supervisados muy minuciosamente tanto por las coordinaciones y supervisiones de cada servicio, además de entidades como SUSALUD y los mismos familiares de los pacientes, una falla en el procedimiento a realizar puede generar una queja o reclamo, la envergadura dependerá según sea cada caso. Adicionalmente a esto una gran parte el personal tiene una permanencia menor en la organización y que está consolidando su experticia en la labor encomendada. Por consecuencia muestran una menor confianza en sus capacidades, lo cual coincide con los resultados obtenidos por Mesurado y Laudadio (2019) en una investigación en docentes en la que encontraron que los docentes con mayor experiencia presentaban niveles más altos de autoeficacia en contrario que los docentes que tienen menor experiencia en la labor.

Sintetizando toda la información referente a las hipótesis planteadas y los resultados obtenidos solamente se pudo comprobar la hipótesis asociada a la autoeficacia encontrando diferencias significativas entre la muestra de colaboradores administrativos y asistenciales; por

el contrario, al realizar las comparaciones según el género y situación contractual no se encontraron diferencias significativas.

VI. CONCLUSIONES

Según los objetivos e hipótesis establecidas en la presente investigación se presentan a continuación las siguientes conclusiones:

- No se encontraron diferencias significativas en el nivel de capital psicológico entre el personal asistencial y administrativo de una clínica de Lima Metropolitana.
- No existe diferencias significativas en el capital psicológico en los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana según la variable género.
- En la comparación del nivel de capital psicológico de los trabajadores de una clínica según la situación contractual, no se encontraron diferencias significativas.
- Se encontró diferencias significativas entre el personal administrativo y asistencial, en la dimensión autoeficacia, resultando que los trabajadores administrativos son más autoeficaces que los asistenciales.
- Referente a las dimensiones esperanza, optimismo y resiliencia no se encontraron diferencias significativas al comparar el personal administrativo y asistencial.
- El cuestionario de capital psicológico CAPSI utilizado en la presente investigación es válido y confiable para la población estudiada.

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar investigaciones de capital psicológico en las instituciones de salud ya que es una población poco explorada en la literatura de psicología organizacional.
- Se sugiere coordinar con precisión los horarios de aplicación de los cuestionarios en las instituciones de salud, para que se puedan desarrollar con tranquilidad y concentración los mismos.
- Desarrollar programas y de corta duración para mejorar el nivel de capital psicológico, siendo este constructo un estado psicológico se puede gestionar su desarrollo, asimismo como las dimensiones que la componen.
- Desarrollar otros estudios buscando establecer qué tipo de relación puede existir entre el capital psicológico y otras variables como el desempeño laboral y liderazgo.
- Adaptar el cuestionario de capital psicológico para personas con niveles bajos de formación académica.

VIII. REFERENCIAS

- Adanaque, M. (2015). *Relación entre autoeficacia académica y rendimiento en la asignatura de Metodología de la investigación de los estudiantes del programa “CPEL” para personas con experiencia laboral de la universidad San Ignacio de Loyola – 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis Repositorio de Tesis Digitales UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7401>
- Aguilar, B. (2017). *Efectos del programa “Yo creo en mí” sobre la percepción de autoeficacia general en madres de niños diagnosticados con trastornos de la actividad y de la atención en una clínica metropolitana en el año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/815>
- Alarcón, L. (27 de enero de 2020). Gamarra denuncia millonarias pérdidas por importaciones chinas. *La República*, 01. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/27/gamarra-denuncia-millonarias-perdidas-por-importaciones-chinas-la-victoria/>
- Alejos, C. (2018). *Autoeficacia y optimismo atributivo en la determinación de la felicidad en estudiantes de una universidad privada de Lima Sur*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/519>
- Almeida, M. y Fierro, I. (2016). Comportamiento Organizacional Positivo: Las implicaciones del Engagement en el entorno laboral. *Revista ECA*, 7, pp. 150-164.
- Avalos, R y Leo, J. (2019). *Evidencias de validez y confiabilidad de la escala psicológico en trabajadores de una empresa pública de la provincia de Trujillo*. [Tesis de pregrado,

- Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37457>
- Azanza, G., Domínguez, A., Moriano, J. y Molero, F. (2014). Capital psicológico positivo. Validación del Cuestionario PCQ en España. *Anales de Psicología*, 30(1), 294-301. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.30.1.153631>
- Barúa, J. (2014). *Religiosidad y esperanza en un grupo de personas de un centro de adulto mayor*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5791>
- Bayona, H. (2017). *El Capital Psicológico positivo y su relación con comportamientos discrecionales en trabajadores peruanos*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8812>
- Bustios, V. (2016). *Estrategias de aprendizaje, actitudes emprendedoras, autoconcepto, esperanza, satisfacción vital e inclinación al autoempleo: Un modelo explicativo en universitarios peruanos*. [Tesis de doctorado, Universidad de Valencia]. Repositorio REDORIC Universidad de Valencia. <https://roderic.uv.es/handle/10550/49797>
- Carranza, A. (2019). *Acoso escolar y resiliencia en adolescentes de instituciones educativas públicas del distrito de los Olivos, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29865>.
- Casallo, G. (2017). *Correlación entre el apoyo social y resiliencia en enfermeras de emergencias del hospital "Daniel Alcides Carrión" del Valle del Mantaro*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Centro]. Repositorio Digital Universidad Peruana del Centro. <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/100>

- Castro, A. y Lupano, M. (2010). Psicología Positiva: Análisis desde su surgimiento. *Ciencias Psicológicas*, IV (1), pp. 43-56.
- Casullo, M. (2006). El Capital Psíquico. Aportes de la Psicología Positiva. *Psicodebate*, 6, pp. 59-72.
- Chico, E. (2002). Optimismo disposicional como predictor de estrategias de afrontamiento. *Psicothema*, 14(3), pp. 544 – 550.
- Coico, R. (2018). *Propiedades psicométricas de la escala Herth Hope Index en estudiantes universitarios de nuevo Chimbote*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26294>
- Contreras, F. (2006). Psicología Positiva: Una nueva perspectiva en psicología. *Revista Diversitas – Perspectivas en Psicología*, 2(2), pp. 311-319.
- Cosamalon, M. (2019.) *Bienestar y autoeficacia en clientes de coaching*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13860>
- Cuadra-Peralta et al. (2018). Capital Psicológico y su relación con las Actitudes Deseadas. *Revista Interciencia*, 43 (11), pp. 758 -762.
- Extremara, N., Bravo, M. y Durán, A. (2016). De los riesgos psicosociales a la psicología organizacional positiva: Hacia un enfoque más integrador en Psicología del Trabajo y de la Organizaciones. *Encuentros en Psicología Social*, 6, pp. 151 – 171.
- Fierro, I. (2013). Comportamiento Organizacional Positivo: Implicaciones para la organización actual. *Saber, Ciencia y Libertad*, 8 (2), pp. 105 -113.

Francalanci, Z. (2018). *Capital Psicológico, Justicia Organizacional Percibida y Trabajo Contraproducente en un grupo de trabajadores de diversas empresas privadas de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL.

<https://repositorio.usil.edu.pe/items/75bc7ab7-52c0-4c70-aec3-e72dd1c49355>

Gamero, D. (2018). *Agresividad y Resiliencia en adolescentes de educación secundaria de una institución educativa del distrito de Comas, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30572>

García, A., Escorcía, C. & Pérez, B. (2017). Síndrome de Bournot y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), pp. 65 – 126.

<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n2.170>

Guevara, K. (2018). *Autoconcepto y resiliencia en mujeres presidiarias, por primera vez y habituales de una institución penitenciaria de Trujillo*. [Tesis de pregrado, Universidad privada Antenor Orrego]. Repositorio de Tesis UPAO.

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4241>

Hernández, E. (2019). *Valor del Capital Psicológico en la calidad de vida del personal militar: Un programa de entrenamiento*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional de la UCM.

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/58474/>

León, R (2010), Cualidades y defectos de los peruanos: Su relación con la herencia colonial. *Revista de investigación en psicología*, 13(2), pp. 175-190.

<https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i2.3724>

- Linley, A. Joseph, S., Harrington, S. & Wood, A. (2006). Positive psychology: Past, present and (posible) future. *The Journal of Positive Psychology*, 1, pp. 3-16.
- Llacho, K. (2018). *Capital Psicológico y Compromiso Organizacional en trabajadores de servicios de belleza de Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis Repositorio de Tesis Digitales UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7704>
- López-Núñez, M., Neves de Jesús, S., Viseu, J. & Santana- Cárdenas, S. (2017). Capital Psicológico de los trabajadores en España. Análisis Factorial Confirmatorio del PCQ – 12. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – Avaliação Psicológica RIDEP*, 48(3), pp. 67 – 79. <https://doi.org/10.21865/RIDEP48.3.06>
- Mamani, A. (2019). *Correlación del optimismo disposicional con la autorregulación del aprendizaje académico por parte de los estudiantes ingresantes del semestre 2018 – I a la escuela profesional de educación de la Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco, filial Espinar*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9172>
- Manrique, B. (2014). *Calidad de Vida relacionada con la salud y esperanza en adultos mayores residentes en un hogar geriátrico de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5746>
- Mariñelarena, L. (2012). Surgimiento y desarrollo de la Psicología Positiva. Análisis desde una histografía crítica. *Psicodebate*, 12, pp. 9 -22.
- Martínez, M. (2009). Dimensiones básicas de un Desarrollo Humano Integral. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 8, pp. 119 -138.

- Mesurado, B. y Laudadio, J. (2019). Experiencia profesional, capital psicológico y engagement. Su relación con el Bourmot en docentes universitarios. *Propósitos y representaciones*, 7(3), pp. 12-26. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.327>
- Montaño, M., Palacios, J. y Gantiva, C. (2009). Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 3, pp. 81-107.
- Oliden, S. (2013). *Propiedades psicométricas del test de orientación vital revisado (LOT-R) en un grupo de universitarios de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Pontificia universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5082>
- Omar, A. (2016). Constructos fundacionales de la Psicología Positiva. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 2, pp. 72-87. <https://www.researchgate.net/publication/273002962>
- Orbegoso, J. (2019). *Capital Psicológico y adaptación a la vida universitaria en estudiantes del I ciclo de la Universidad Señor de Sipán*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36544>
- Palomera, R. (2017). Psicología Positiva en la escuela: Un cambio profundo con raíces profundas. *Papeles del Psicólogo*, 38 (1), pp. 66 -71. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2017.2823>
- Patlán, J. (10 y 11 de Junio de 2010). Comportamiento Organizacional Positivo vs negativo: Análisis y Confrontación. *Ponencia presentada en V Encuentro estatal en investigación en Ciencias Económicas Administrativas y Primer encuentro de integración y articulación de la investigación* [Conferencia], Pachuca, México.

Park, N., Peterson, C. y Kun, J. (2013). La psicología positiva: Investigación y aplicaciones. *Terapia psicológica*, 31 (1), pp. 11-19.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082013000100002>

Pliego, E. (2017), *Validez de la Escala “Capital Psicológico” en empleados de una empresa manufacturera en Toluca México*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de México]. Repositorio Institucional UAEM.

<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68681>

Quiroz, A y Toledo, B. (2016). *Esperanza y depresión en pacientes adultos mayores de una clínica geriátrica de Lima, este*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis Universidad Peruana Unión.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/127>

Quispe, G. (2018). *Niveles de autoeficacia percibida y frecuencia de procrastinación académica en estudiantes de secundaria de la I. E. 1263*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP.

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4569>

Rodríguez, C., Ramírez, R., Fernández, M. & Bustos, C. (2018). Capital Psicológico, Desempeño Contextual y Apoyo Social del Trabajo en Salud Primaria. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34, pp. 123 – 133.

<https://doi.org/10.5093/jwop2018a15>

Rodríguez, C. (2017). *Capital Psicológico Positivo, Desempeño Contextual y Apoyo Social del trabajo en trabajadores de atención primaria de salud*. [Tesis de maestría, Universidad de Concepción]. Repositorio Universidad de Concepción.

<http://repositorio.udec.cl/handle/11594/2804>

- Rosales, A. (2017). *Autoeficacia y felicidad en estudiantes universitarios de la carrera de psicología de una universidad privada de Lima Sur*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/370>
- Sandoval, I. (2016). *Capital Psicológico y Engagement en los trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez - ESSALUD*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5759>
- Salanova, M., Llorens, S. y Martínez. I. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del Psicólogo*, 37 (3), pp. 177-184.
- Salessi, S. (13,14 y 15 noviembre de 2013). Capital Psicológico [conferencia]. *IV Congreso Internacional de Investigación realizado en la facultad de psicología de la Universidad de la Plata*, Buenos Aires, Argentina. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45291>
- Sheldon, K. & King, L. (2001). Why Positive Psychology is Necessary. *American Psychologist*, 56 (3), pp. 216-217. <https://doi.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0003-066X.56.3.216>
- Soares, M. (2015). *Justiça Organizacional e Capital Psicológico: Influência sobre Bem-estar Subjetivo e Engajamento no Trabalho*. [Tesis de maestría, Universidad Metodista de Sao Paulo]. Biblioteca Digital Universidade Metodista de Sao Paulo. <http://tede.metodista.br/jspui/handle/tede/1371>
- Talledo, K. (2017). *Optimismo disposicional y procrastinación académica en estudiantes de psicología de una universidad privada, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6226>

Ticona, Y. (2017). *Factores de la personalidad y optimismo atributivo en estudiantes universitarios*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio UCSM – Tesis. <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6493>

Torres-Llosa, K. (2014). *Esperanza y razones para vivir en internas de penales modelo de Lima*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5796>

IX. Anexos

CUESTIONARIO DE CAPITAL PSICOLÓGICO

Personal Administrativo
Personal Asistencial

Género (M/F)

Cargo en la Empresa:

Área de Trabajo/Servicio:

Por favor indique mes y año de ingreso a la empresa:

 /

A continuación se presentan afirmaciones que describen como se ve usted mismo en este momento. Utilice la escala para indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada una de ellas. Encierre su respuesta en un círculo, según este rango de respuesta

	Muy Desacuerdo	En Desacuerdo	Algo en Desacuerdo	Algo de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
1. Puedo superar momentos difíciles en mi trabajo porque ya he pasado por dificultades.	1	2	3	4	5	6
2. Soy capaz de valerme por mí mismo en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5	6
3. Cuando tengo una dificultad en mi trabajo, la supero con éxito.	1	2	3	4	5	6
4. Tengo suficiente energía para hacer lo que tengo que hacer en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
5. Miro el lado positivo de cada proyecto laboral que emprendo.	1	2	3	4	5	6
6. Cuando intento un proyecto nuevo, espero tener éxito.	1	2	3	4	5	6
7. Espero lograr la mayoría de las cosas que deseo en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
8. Ignoro los contratiempos laborales de poca importancia.	1	2	3	4	5	6
9. Si me esfuerzo lo necesario, puedo resolver problemas difíciles de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
10. Puedo encontrar la forma de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.	1	2	3	4	5	6
11. Aunque el desafío laboral sea importante, soy capaz de manejarlo adecuadamente.	1	2	3	4	5	6
12. Gracias a mis cualidades puedo superar situaciones imprevistas en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
13. Tengo metas y propósitos en mi trabajo que espero alcanzar.	1	2	3	4	5	6
14. Tengo fe, de que al fin, mis asuntos laborales van a mejorar.	1	2	3	4	5	6
15. Tengo cosas muy importantes que hacer en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
16. Tengo proyectos de crear cosas diferentes en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6

Muchas gracias por su apoyo