

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



**CAPITAL SICOLÓGICO EN COLABORADORES DEL ÁREA
COMERCIAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DE CHICLAYO,
AGOSTO - DICIEMBRE, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTORA

MIRIAN LISBETH DELGADO TINEO

ASESORA

Lic. FIORELLA MELLISA VELÁSQUEZ TUESTA

Chiclayo, 2019

Agradecimientos

A mis hermanas por su amor y paciencia.

A mis padres por su confianza y guía.

A mi asesora por su constancia y apertura.

A mi mejor amigo por su compañía y fortaleza.

A Voluntades, mi espacio de desarrollo y reconstrucción.

Índice

Resumen	4
Introducción	6
Marco de Referencia	9
Antecedentes	9
Marco teórico	10
Capital sicológico.....	10
Dimensiones del capital sicológico	10
Impacto del capital sicológico en las empresas	13
Definición operacional	14
Método	15
Diseño y tipo de investigación	15
Población	15
Criterios de selección	15
Procedimientos	15
Aspectos éticos	17
Procesamiento y análisis de datos	17
Resultados	18
Discusión	22
Conclusiones	26
Recomendaciones	27
Referencias	28
Apéndice	30

Resumen

En el ámbito organizacional de la psicología, las investigaciones se han centrado en estudiar y solucionar los aspectos negativos del colaborador y de la propia empresa; sin embargo, en la actualidad se viene incrementando el interés en abordar los aspectos positivos, estudiando variables predictoras del bienestar psicológico. El objetivo principal de esta investigación fue, determinar los niveles del capital psicológico en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo durante los meses de agosto a diciembre del 2018. Como objetivos específicos se buscó identificar los niveles del capital psicológico, según dimensiones; describir los niveles del capital psicológico, según tiempo de servicio y edad; y describir los factores sociodemográficos. La población de estudio estuvo conformada por 200 colaboradores. Esta investigación fue de tipo no experimental descriptiva. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Capital Psicológico de Luthans, Avolio y Avey. Como resultado de la investigación, se ha determinado que el capital psicológico fue percibido con mayor frecuencia en los niveles medio y alto. De esta manera, se ha podido establecer que, se ubican en el nivel alto los colaboradores cuyo tiempo de servicio oscila entre los 6 meses a 2 años y de 3 a 9 años; quienes cuentan con 10 años a más de tiempo de servicio, se ubican en el nivel medio. Respecto a la edad de los colaboradores, quienes poseen entre 18 a 20 años y 41 a 65 años se ubican con mayor frecuencia en el nivel medio, mientras que los que poseen entre 21 a 40 años se ubican con mayor frecuencia en el nivel alto. Además, se logró establecer que, las dimensiones Autoeficacia, Resiliencia y Esperanza se ubicaron en el nivel alto y la dimensión Optimismo presentó tendencia al nivel medio y bajo.

Palabras clave: Capital psicológico, área comercial, organizacional

Abstract

In the organizational field of psychology, research has focused on the study and solution of the negative aspects of the collaborator and the company itself; However, there is currently an increasing interest in addressing positive aspects, studying the predictive variables of psychological well-being. The main objective of this investigation was to determine the levels of psychological capital in the collaborators of the commercial area of a private company in Chiclayo during the months of August to December 2018. As a result of the search of the levels of psychological capital, according to the dimensions ; describe the levels of psychological capital, according to the time of service and age; and describe the sociodemographic factors. The study population consisted of 200 collaborators. This investigation was of a non-experimental descriptive type. The instrument used was the Psychological Capital questionnaire of Luthans, Avolio and Avey. As a result of the investigation, it has been determined that the capital has been improved with the medium and high levels. In this way, they have been able to establish that, they are located at the high level, the collaborators, the time, the service, the time that ranges from 6 months to 2 years and from 3 to 9 years; Those who have 10 years or more of service time, are located in the middle level. Respect for the age of the employees, who have said between 18 to 20 years and 41 to 65 years are located more frequently in the middle level, while those who are between 21 to 40 years are located more frequently at the level high. Also, keep in mind that the dimensions Self-efficacy, Resistance and Hope are in the high level and the dimension.

Keywords: Psychological capital, commercial area, organizational

Capital psicológico en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto - diciembre, 2018.

A lo largo de los años, en el ámbito organizacional de la psicología, las investigaciones se han centrado en solucionar aspectos negativos de las empresas, como la procrastinación, el burnout, entre otros. Sin embargo, desde el nuevo enfoque denominado psicología positiva la prevención y la promoción de los aspectos positivos como la felicidad, el engagement, el capital psicológico, entre otros, han cobrado mayor relevancia, trayendo consigo un mejor desarrollo de los equipos y de los recursos de los colaboradores.

Si bien en las empresas se busca generar condiciones ambientales positivas, el desarrollo de los factores positivos dependen también del colaborador, convirtiéndose en una pieza clave tanto para su propio crecimiento, como para el éxito de la empresa. Así, encontramos el factor capital psicológico, este es el estado psicológico positivo, caracterizado por tener confianza para realizar una tarea, dando atribuciones positivas y manteniéndose firme en la adversidad. Su entrenamiento aumenta significativamente la productividad laboral (Bayona, 2017).

Este factor predice y genera incrementos en la empresa tanto en capital humano como en el rendimiento de los colaboradores (Gamarra, 2015). La falta de desarrollo del capital psicológico dentro de la empresa, provocaría mayor índice de rotación en los colaboradores, menor índice de satisfacción laboral, menor productividad y bajo interés por el bienestar del propio equipo de trabajo, siendo estas conductas contraproducentes parte del entorno laboral (Bayona, 2017).

En Perú, la consideración del capital psicológico positivo es un estudio reciente dentro de las empresas, éstas elaboran un leve análisis respecto a la gestión del talento humano, ya que el talento humano o el capital psicológico no es considerado como una herramienta principal para las estrategias corporativas; como consecuencia cuentan con colaboradores con bajo potencial para desarrollar herramientas personales y desempeñarse según la productividad potencial que poseen, contrario, muestran conductas contraproducentes en el trabajo, dañando tanto el clima y la cultura organizacional (Gestión, 2015).

La ausencia de estas características positivas estaría ocasionando conductas contraproducentes en los colaboradores, como por ejemplo el inadecuado comportamiento hacia sus compañeros de trabajo, subordinados y clientes. Colaboradores que sienten presión y temor de no cumplir con éxito los objetivos empresariales propuestos, siguiendo un trabajo rutinario,

sin la motivación de buscar nuevas herramientas o desafíos en su desarrollo. Minimizando las atribuciones positivas de sus compañeros. Presentando dificultades al no encontrar soluciones rápidas frente a las necesidades del mercado, clientes y jefes inmediatos. Esto a su vez genera baja productividad financiera, relacionado a la pérdida económica de la empresa.

En este contexto, la investigación apuntó al estudio del capital psicológico en los colaboradores del área comercial, área que tiene un papel muy importante dentro de la empresa, ya que es la responsable directa de las relaciones con los clientes y de la venta de productos que son la fuente principal de ingresos de las empresas, pero para que puedan desarrollar su función con la máxima garantía de éxito es preciso que sus colaboradores cuenten con capacidades positivas que desplieguen en su vida profesional.

Las diferentes actividades operativas que desempeñan los colaboradores del área comercial como: acudir diariamente a las zonas asignadas para realizar las ventas de los productos comercializados; realizar cobranza diaria y depositar en las cuentas de la empresa las cobranzas efectuadas producto de las ventas al crédito; coordinar diariamente con el área de distribución la entrega de la mercadería a los clientes según la fecha acordada. Así como la exposición a riesgos del mismo trabajo, la cuestión económica, los horarios, la relación con los compañeros constituyen una fuente de estrés para los colaboradores que estaría perjudicando su bienestar psicológico.

Así mismo, en evaluaciones internas se observó que los colaboradores no cuentan con las herramientas necesarias para iniciar nuevas tareas desafiantes, donde prima una atribución positiva al éxito tanto a corto y largo plazo, desde su jefe inmediato o compañeros de trabajo, generando malestar en las relaciones y consecuentemente implicaría probablemente bajo nivel de capital psicológico y el despido o la renuncia al puesto de trabajo.

Sin embargo, el desempeño de los colaboradores no depende solamente de las circunstancias externas, ya que las circunstancias personales como la capacidad de autoeficacia frente a nuevos retos, la esperanza de poder lograr los objetivos propuestos, el optimismo de lo positivo en la situación que se encuentre y la capacidad de resiliencia frente a dificultades en el proceso de su propio trabajo tendrían un papel fundamental en su desempeño.

En la empresa comercial dedicada a la distribución y venta de bebidas y abarrotes en la cual se llevó a cabo la investigación, la jefa de recursos humanos (comunicación personal, 13 de abril del 2018) indicó que los colaboradores necesitan fortalecer capacidades personales

para una mejor productividad; ya que, si bien la motivación por parte de la empresa se puede generar, la manera como afronte una situación de conflicto, la confianza en sí mismo o la manera cómo supere situaciones tanto personales como profesionales depende del mismo colaborador.

A partir de ello se estableció la siguiente pregunta ¿Cuáles son los niveles de capital psicológico en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto - diciembre, 2018?

En este sentido, el objetivo general de esta investigación fue determinar los niveles del capital psicológico en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto - diciembre, 2018. Así mismo, como objetivos específicos se buscó identificar los niveles del capital psicológico, según dimensiones, en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto - diciembre, 2018; describir los niveles del capital psicológico, según tiempo de servicio y edad, en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto - diciembre, 2018; y describir los factores sociodemográficos en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto - diciembre, 2018.

Los resultados obtenidos permitirán a la empresa, en coordinación con el área de recursos humanos, elaborar y ejecutar un plan de trabajo enfocado a generar estrategias de logro y desarrollo para su capital humano, mejorando el bienestar psicológico de los miembros y contribuyendo al crecimiento y fortalecimiento de un mejor clima laboral, cultural, su salud mental y su productividad.

Además, los datos obtenidos permitirán que los colaboradores reconozcan en sí mismos las capacidades más desarrolladas; así como las dimensiones que necesitan reforzar tanto en el ámbito personal como profesional. Asimismo, esta investigación procuró fomentar la investigación, en empresas de este rubro, para tener un progreso en la exploración sobre la variable de estudio que constituye un factor predictor para la estabilidad emocional y rendimiento laboral.

Marco de Referencia

Antecedentes

En Badajoz- España en el año 2012, De Oliveira realizó un estudio con el objetivo de analizar el funcionamiento del capital psicológico como factor de reducción y protección de estrés organizacional. La muestra estuvo conformada por 301 colaboradores, de entre 18 y 67 años con diferentes funciones académicas y de organización. Se encontró como resultados que el Capital psicológico global tiene ($M= 4,53$) nivel medio. Además, con mayor puntaje la dimensión de autoeficacia ($M= 4,67$) y con menor puntaje en la dimensión de optimismo ($M= 4,32$). Concluyendo que el capital psicológico se relaciona como factor positivo de la reducción de estrés laboral.

Se realizó una investigación experimental en la Ciudad del Este de Paraguay con el objetivo de conocer el impacto predictivo del capital psicológico en el bienestar psicológico y rendimiento laboral en 132 vendedores de empresas privadas. Se obtuvo como resultado que el Capital Psicológico general se encontró a nivel superior, el Optimismo fue el factor con menor puntuación dentro del rango superior; y la Esperanza el factor con mayor puntuación. Llegando a la conclusión que es necesario desarrollar una intervención del capital psicológico en cada una de sus dimensiones para que genere incrementos en el bienestar psicológico y mayor rendimiento laboral (Gamarra, 2015).

Así mismo, en Salamanca, De Miguel (2015) realizó un estudio enfocado en la importancia del factor humano en las organizaciones. La muestra estuvo conformada por 205 trabajadores de Castilla y León- Salamanca con una edad media de $M= 36.79$ años, con una antigüedad en la empresa media de $M= 6.07$ años. Obtuvo como resultados que el Capital psicológico se encuentra en nivel medio. Asimismo, los colaboradores que llevan menos de 3.4 años en la empresa tienen mayores puntuaciones ($M= 4.85$), con una diferencia significativa con aquellos que llevan de 3 años 5 meses a 9 años ($M= 4.40$) y de 9 años 1mes a 13 años de antigüedad ($M= 4.42$). También, se encontró diferencias significativas en edad, mostrando mayor puntuación el grupo de 18 a 32 años ($M= 4.79$) y con menor puntuación el grupo de 42 a 59 años ($M= 4.37$).

Una investigación realizada en Lima Metropolitana, tuvo como objetivo trabajar con el capital psicológico como una de sus variables. Contó con una muestra de 137 colaboradores de diversas organizaciones tanto públicas como privadas, entre las edades de 21 y 63 años de edad. Los resultados dieron a conocer que los colaboradores se encuentran con un Capital

Sicológico nivel medio, el Optimismo (M= 4.72) y la Autoeficacia (M= 5.31) resaltaron como dimensiones más desarrolladas. Además, se encontró diferencias en la dimensión Esperanza según las variables de edad (Menor puntuación para el rango de 32 a 38 años de edad; y con mayor puntuación al grupo de menores a 31 años de edad) y experiencia laboral total (Mayor puntuación quienes se encuentran mayores a 185 meses, y menor puntuación a quienes tienen entre 98 y 182 meses). Llegando a la conclusión que es importante y necesario el desarrollo del capital psicológico dentro de las organizaciones para la generación de conductas deseables en el entorno laboral (Bayona, 2017).

Marco teórico

Capital psicológico. El capital psicológico son las características psicológicas relevantes que los colaboradores de una organización tienen para el óptimo desenvolvimiento de sus funciones. (Luthans, Avolio y Avey citado en Bayona, 2017). Pero, en múltiples ocasiones el desarrollo del personal es enfocado en los recursos intelectuales como la creatividad y resolución de problemas, o los recursos físicos como coordinación y salud cardiovascular, y recursos sociales como redes de amigos.

En consecuencia, da lugar a la motivación que un colaborador tiene frente a las funciones de su puesto, la emoción y comportamiento que decide desarrollar frente a las situaciones que constantemente están en cambio y el seguimiento a las metas planteadas. Luthans et al. (2006) considera que cada uno de estos factores son modificables.

Luthans, Avolio y Avey (citado en Bayona, 2017) definen al capital psicológico como el estado psicológico positivo caracterizado por tener confianza para asumir y llevar a cabo con éxito una tarea realizando atribuciones positivas, manteniéndose firme en la adversidad y teniendo claro los objetivos de la empresa para lograr el éxito.

De tal manera, el capital psicológico es visto como la capacidad de saber “quién eres tú y qué puedes llegar hacer en términos de desarrollo positivo”. A diferencia del capital humano en el cual se busca saber “qué conozco”, o el capital social en el cual se desea estar al tanto de “a quién conozco”, y el capital financiero de las empresas en las que buscan saber “qué tengo o puedo dar”. (Luthans et al. como se citó en Cabezas, 2015).

Dimensiones del capital psicológico. Luthans, Avolio y Avey como se citó en Luthans, Avolio, Avey y Norman (2007) consideran 4 dimensiones del capital psicológico:

Optimismo. El optimismo son las atribuciones optimistas que se da respecto a diferentes circunstancias que manejar. Caracterizado por las consecuencias favorables y permanentes que traen consigo cambios en los diferentes ámbitos de la vida. Donde las circunstancias negativas son consideradas como pasajeras y causas externas.

Para la psicología organizacional positiva el optimismo es tomado como la atribución interna y buena actitud frente a diferentes circunstancias en el que es necesario la motivación. Donde el optimismo está relacionado con actitudes de felicidad, compromiso y satisfacción personal y laboral (Luthans et al. Como se citó en Cabezas, 2015). Así como una relación significativa y positiva con el desempeño laboral.

Para desarrollar el optimismo es necesaria realizar una evaluación objetiva de las acciones que se pueden realizar en una circunstancia en específico, tomando en cuenta los recursos personales y modificaciones del alrededor.

Autoeficacia. Según Luthans et al. (como se citó en Bayona 2017) la autoeficacia es la confianza que la persona tiene para asumir, realizar y finalizar una tarea. Tomando en cuenta el resultado de la tarea, la experiencia obtenida y cómo éstos afectan los mecanismos cognitivos, emocionales y conducta de las personas. Generando estados emocionales positivos y el mantenimiento de tales conductas a largo plazo.

Siendo la autoeficacia la habilidad para automotivarse y tener la convicción que la persona cuenta con los recursos cognitivos y conductuales necesarios para ejecutar una tarea con éxito según el contexto en el que se encuentra. (Luthans et al. como se citó en Ponce & Yáber, 2012). Encontrándose relaciones significativas con el desempeño laboral y satisfacción de resultados (Luthans et al. como se citó en Cabezas, 2015).

La autoeficacia se puede desarrollar de 4 maneras específicas según Luthans et al. (como se citó en Ponce & Yáber, 2012): Primero, cuando el colaborador experimenta y tiene dominio de una tarea. Segundo, el colaborador aprende nuevas estrategias mediante el modelaje, observación y recompensa. Tercero, el colaborador recibe halagos y retroalimentación positiva de sus compañeros y autoridades. Cuarto, por influencia de bienestar físico o psicológico.

Esperanza. Luthans et al. (como se citó en Bayona 2017); toman la esperanza como la manera de perseverar frente a diferentes dificultades, con el fin de lograr los objetivos

planteados. Teniendo en claro las estrategias, motivación y metas planteadas. Permitiendo identificar con facilidad las metas y estrategias necesarias.

La capacidad de tener esperanza deriva de la voluntad de lograr los objetivos planteados y tener consigo las herramientas y caminos a seguir para lograr el éxito. Donde mantienen que se divide en 2 dimensiones: la motivación, que es la expectativa o intención de lograr un objetivo; y las vías, que son las diferentes alternativas que se puede utilizar para conseguir un objetivo.

Los colaboradores que cuentan con elevada esperanza utilizan la planificación como herramienta principal para prevenir contingencias y obstáculos, identificando proactivamente todas las rutas posibles de soluciones. Permitiendo observar la esperanza mediante la voluntad, identificación de lo que se quiere lograr y lucha para llegar a triunfar en los objetivos.

Además, la esperanza es tomada como un estado de motivación positiva, asumido desde la relación constante entre la energía dirigida a los objetivos y la planificación. Siendo finalmente conformada por 3 elementos: motivación, planificación y metas. Tomando la voluntad como medio para lograr una tarea. Donde Luthans et al. (como se citó en Ponce & Yáber, 2012) afirman una relación importante de la esperanza con el rendimiento y desempeño laboral.

Resiliencia. La resiliencia es la capacidad de fortalecerse ante hechos adversos, aprendiendo de ellos y alcanzar los objetivos planteados. Para ello toma en cuenta la capacidad de adaptación y manejo de la actitud frente a situaciones complejas a partir de los recursos que posee. (Luthans et al., 2007).

Según Luthans et al. (como se citó en Cabezas, 2015) la resiliencia es una capacidad que puede desarrollarse. Esto genera un gran impacto en el desempeño laboral. Permite enfrentar la incertidumbre, los conflictos y el cambio progresivo dentro de las organizaciones, buscando fortalecer la responsabilidad individual en cada colaborador (Luthans et al. Como se citó en Ponce, 2012). Se puede presentar también ante eventos positivos (Ponce, 2012). Encontrándose una clara y significativa relación con las actitudes en el trabajo como la satisfacción laboral, la felicidad que genera realizar sus funciones y el compromiso con la organización. (Luthans et al., como se citó en Yossef & Luthans, 2007).

Impacto del capital psicológico en las empresas. El capital psicológico es un constructo que dentro de las organizaciones está relacionado directamente con el crecimiento sostenido y desempeño excepcional de los colaboradores (Luthans et al. como se citó en Ponce & Yáber, 2012). Además, las investigaciones han vinculado el capital psicológico con el mejoramiento de logro de objetivos y compromiso organizacional y desempeño laboral. (Luthans et al. como se citó en Ponce, 2012).

Así mismo, existe evidencia que el capital psicológico está relacionado con los comportamientos deseados dentro de un equipo de trabajo, actitudes de satisfacción y combate frente al estrés laboral (Luthans et al. Como se citó en Ponce, 2012). Así como permite realizar cambios organizacionales positivos, intervenir como herramientas en el clima organizacional y desempeño laboral (Luthans et al. como se citó en Ponce & Yáber, 2012).

Luthans et al. (2007) afirman que los individuos de una organización con puntuaciones altas en capital psicológico son menos susceptibles a la influencia de estresores, con menores conductas contraproducentes, y poder desenvolverse con mayor adaptación y éxito a su alrededor. Permitiendo ser únicos en las estrategias dentro del campo del comportamiento organizacional y los resultados positivos que genera en la satisfacción y desempeño laboral.

Es así como Luthans et al. Como se citó en (Omar, 2010) afirma que los colaboradores con un buen capital psicológico de una organización, conservan su salud tanto física como psicológica, su felicidad y rendimiento laboral aún en temporadas de descenso de personal. Permitiendo al capital psicológico ser llamativo y necesario para el desarrollo de las organizaciones, puesto que es el conjunto de 4 capacidades que pueden desarrollarse focalizadamente y a corto plazo en un grupo en específico, el desarrollo de este campo es duradero, ya que no es un rasgo de personalidad o estado de ánimo (Luthans et al. Como se citó en Bayona 2017).

Definición operacional

La variable Capital Psicológico fue medida por el Cuestionario de Capital Psicológico de Luthans, Avolio y Avey desarrollada en el 2007. Consta de 4 dimensiones: Autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo. (Ver Apéndice A).

Para los factores sociodemográficos se consideró características importantes que contribuyeron a tener una mejor interpretación de los datos presentes en la empresa. Se tomó en cuenta el sexo, grado de instrucción, estado civil, horario y religión (Ver Apéndice B). Se utilizó una ficha sociodemográfica con respuesta múltiple.

Método

Diseño y tipo de investigación

No experimental - descriptiva.

Población

La población estuvo conformada por colaboradores de ambos sexos, entre las edades de 18 y 65 años de edad, que laboran en el área comercial de una empresa privada dedicada a la distribución y venta de bebidas y abarrotes del norte del Perú. El número de personas evaluadas fue 200, de los cuales se obtuvieron 164 pruebas válidas para el uso de interés investigativo; ya que 30 de las pruebas aplicadas fueron usadas para la validez y confiabilidad de la prueba y 6 colaboradores no participaron del estudio.

Criterios de selección

Inclusión. Colaboradores entre las edades de 18 y 65 años de edad, que se encontraron laborando como mínimo 6 meses en el área comercial.

Exclusión. Colaboradores cuyo tiempo de trabajo en la empresa era menor de seis meses y que no se encontraban en planilla de la empresa.

Eliminación. Se eliminó aquellos cuestionarios de los colaboradores que no respondieron los ítems o que en su defecto lo marcaron dos veces.

Procedimientos

Para el desarrollo de ésta investigación la empresa Mind Garden, encargada de la distribución del instrumento PCQ-24, envió el permiso correspondiente para realizar el estudio (Apéndice C).

Así mismo se presentó una carta a la jefa de recursos humanos, solicitando el permiso respectivo para acceder a la evaluación de los colaboradores y con ello cumplir con los objetivos de ésta investigación. Posteriormente, se llevó a cabo reuniones con los coordinadores de recursos humanos, jefe del área comercial y con el coordinador del área de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, para determinar los horarios más accesibles y que no generen interrupciones en el trabajo de cada colaborador.

La aplicación fue grupal, considerando 8 equipos de trabajo, cada uno cuenta con un supervisor (líder de equipo), se realizó en las oficinas de trabajo de acuerdo al horario establecido en coordinación. El tiempo de aplicación fue de 15 minutos aproximadamente.

Antes de aplicar el instrumento se verificó que los ambientes físicos cuenten con adecuada iluminación, ventilación y sin distractores. Brindando a los participantes las herramientas necesarias para su comodidad (Lapicero, silla, mesa).

Instrumentos

La técnica que se utilizó para obtener los datos es la encuesta, mediante la aplicación de dos instrumentos: Una ficha sociodemográfica que recogió los siguientes datos: sexo, grado de instrucción, estado civil, religión y horarios de trabajo (ver apéndice D); y el Cuestionario de Capital Psicológico de Luthans, Avolio y Avey, 2007 (Ver apéndice E), compuesto por 24 reactivos, de 6 ítems por cada dimensión. El ámbito de aplicación es en jóvenes y adultos, con formación educativa básica. La finalidad es medir la confianza para llevar a cabo con éxito una tarea desafiante realizando una atribución positiva sobre el éxito actual y futuro, manteniéndose firme en la adversidad y perseverar en la búsqueda de los objetivos de la empresa.

En esta investigación se utilizó el Cuestionario de Capital Psicológico de Luthans, Avolio y Avey, 2007. Bayona, en el año 2017 en Lima- Perú en un grupo de 137 trabajadores entre 21 y 63 años de ambos sexos, del sector privado y público. Eliminó los ítems 13 y 24, y obtuvo la confiabilidad a través de las siguientes alfas de Cronbach: (1) Eficacia, $\sigma=.90$, (2) Esperanza, $\sigma=.85$, (3) Resiliencia, $\sigma=.76$ y (4) Optimismo, $\sigma=.66$. Para la escala total se obtuvo $\sigma=.91$. afirmando que las cuatro dimensiones que lo componen –esperanza, optimismo, autoeficacia y resiliencia- cumplen perfectamente con los criterios de inclusión. Así mismo, se realizó el proceso de validez y confiabilidad con 30 colaboradores de la población de estudio, se encontró que la prueba es válida y confiable.

Los ítems se califican en una escala Likert de 6 puntos, siendo 1 = “Muy en desacuerdo” y 6 = “Muy de acuerdo”. Presenta una puntuación mínima de 24 y una máxima de 144 puntos. Contando con las categorías: Alta, media y baja por escala general y según dimensiones.

Aspectos Éticos

Para garantizar los aspectos éticos de esta investigación se contó con la aprobación del Comité de Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo (Ver apéndice F). Con respeto al cuidado ético de la persona se consideró la participación libre y voluntaria sin coacción, pudiéndose retirar en cualquier momento de la investigación si así lo desea. En cuanto la confidencialidad, los resultados obtenidos se emplearon con fines científicos y no fueron publicados con información personal que permita identificar a los participantes, pues se utilizó un código personal de identificación. Dichos resultados se entregaron de manera personal si el participante lo solicitaba. Se proporcionó a la población un consentimiento informado (Apéndice G) el cual fue firmado evidenciando la participación voluntaria.

Procesamiento y análisis de datos

La información obtenida a través de la aplicación del instrumento fue trasladado a una base de datos utilizando los programas estadísticos Microsoft Excel (versión 2016) Y SPSS (versión 22). Así mismo, los datos fueron sometidos a la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov con la finalidad de observar si siguen una distribución normal.

Para determinar los niveles del capital psicológico a nivel general se sumó los puntajes obtenidos, teniendo una puntuación de 24 a 64 en nivel bajo, de 65 a 103 nivel medio, y de 104 a 144 nivel alto. Para obtener los niveles según dimensiones se sumaron los indicadores que corresponden a cada dimensión. Para eso, se tomó en cuenta que los ítems 13, 20 y 23 del test completo se califican de manera inversa. Los resultados se calificaron en una escala Likert de 6 a 15 puntos nivel bajo, de 16 a 26 nivel medio y de 27 a 36 nivel alto según escala.

Para saber si las variables tiempo de servicio y edad intervenían en los niveles de capital psicológico, se utilizó el análisis de varianza a un nivel de significancia de ,05.

Los factores sociodemográficos se determinaron mediante frecuencias.

Resultados

Distribución normal de los datos

Se obtuvo un valor de significancia de $p = ,34$ con nivel de significancia de 95%, lo cual indicó que los resultados siguen una distribución normal. Por lo tanto, se utilizaron pruebas paramétricas.

Validez y confiabilidad del instrumento

Se realizó los procesos de validez y confiabilidad del test, conformado por los resultados de 30 colaboradores. En el cual, se obtuvo que los coeficientes de correlación de cada ítem se encuentran entre ,43 a ,61 con un nivel de significancia de ,01 lo cual indicó que la prueba es válida. Así mismo se obtuvo una confiabilidad general de ,76.

Niveles de capital psicológico

Respecto a los niveles de capital psicológico en colaboradores del área comercial se encontró que existe predominancia hacia los niveles medio y alto, con un 51% y 49% respectivamente. No evidencia nivel bajo.

Niveles de capital psicológico según dimensiones

Según las 4 dimensiones del capital psicológico presenta una diferencia significativa de ,049.

Las dimensiones esperanza, autoeficacia y resiliencia se ubican en el nivel alto con 84%, 68% y 66% respectivamente; resaltando Esperanza como la dimensión más desarrollada dentro de este nivel. A diferencia de la dimensión Optimismo, la cual indicó predominancia al nivel medio con un 70%. Así mismo, en el nivel bajo, la dimensión Optimismo presentó un 30%; la dimensión Autoeficacia indicó un 1%. Y tanto la dimensión Esperanza como Resiliencia no presentaron frecuencias en el nivel bajo (Ver tabla 1).

Tabla 1.

Frecuencia en porcentaje de los niveles del capital psicológico según dimensiones en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto- diciembre, 2018.

Niveles		Alto	Medio	Bajo
Dimensiones	Autoeficacia	68%	32%	1%
	Esperanza	84%	16%	0%
	Resiliencia	66%	34%	0%
	Optimismo	0%	70%	30%

Niveles de capital psicológico según tiempo de servicio

El capital psicológico según tiempo de servicio tiene una diferencia significativa de ,046.

Se encontró predominancia del nivel medio con 65% en la etapa de 10 años a más. Así mismo, se observó predominancia del nivel alto en las dos primeras etapas, tanto de 6 meses a 2 años con 50.5% y en la etapa de 3 años a 9 años con 51.4%. Ninguna de las 3 etapas presentó frecuencia en el nivel bajo (Ver tabla 2).

Tabla 2.

Frecuencia en porcentaje de los niveles del capital psicológico según tiempo de servicio en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto- diciembre, 2018.

Niveles		Alto	Medio	Bajo
Tiempo de servicio	6 meses a 2 años	50.5%	49.5%	0%
	3 años a 9 años	51.4%	48.6%	0%
	10 años a más	35.0%	65%	0%

Niveles de capital psicológico según edad

Según intervalos de edad, se aplicó la prueba estadística de análisis de varianza a un nivel de significancia de ,05 presentando una diferencia significativa de ,066.

Se observó predominancia en el nivel medio para el rango entre 18-20 años (Adulthood emergente) con 60%, seguido por el rango de 40-65 años (Adulthood media) con 54.2%. Así mismo, existe predominancia en el nivel alto para el rango de 21-39 años (Adulthood temprana) con 52%. No existe frecuencia en el nivel bajo para ningún rango de edad (Ver tabla 3).

Tabla 3.

Frecuencia en porcentaje de los niveles del capital psicológico según edad en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto- diciembre, 2018.

Niveles		Alto	Medio	Bajo
Edad	18-20 años	40.0%	60.0%	0.0%
	21-39 años	52%	48.0%	0.0%
	40- 65 años	45.8%	54.2%	0.0%

Factores sociodemográficos

Respecto a los factores sociodemográficos en colaboradores del área comercial se encontró que la mayor parte de población labora en turno diurno (95.4%), con predominancia hacia la religión católica con 86%. En el estado civil, el 54.3% es soltero. Así mismo, la mayor parte de la población ha culminado estudios secundarios, 43.9%. Por último, existe mayor porcentaje del sexo masculino con 92.7% (Ver tabla 4).

Tabla 4.

Frecuencia en porcentaje de los factores sociodemográficos en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto - diciembre, 2018.

Factores	Frecuencias %	
Sexo	Masculino	92.70
	Femenino	7.30
Nivel de instrucción	Secundaria	43.90
	Técnica	39.60
	Universitaria	16.50
Estado civil	Soltero	54.30
	Casado	45.10
	Viudo	1
Religión	Católico	86
	Evangélico	8.50
	Otro	5.50
Horario	Diurno	95.40%
	Nocturno	4.90%

Discusión

La presente investigación, se llevó a cabo en el área comercial de una empresa privada, ubicada en la provincia de Chiclayo, Región Lambayeque (Perú). Dicha empresa se dedica a la distribución y venta de bebidas y abarrotes, la misma que cuenta con un total de 200 colaboradores entre varones y mujeres, cuyas edades oscilan entre los 18 y 65 años.

Se encontró que el capital psicológico, se ubica con mayor frecuencia en los niveles medio y alto, por consiguiente, los colaboradores cuentan con un buen capital psicológico dentro de la organización, conservando su salud tanto física como psicológica y un buen rendimiento laboral (Luthans et al. Como se citó en Omar, 2010).

Estos resultados son similares a los encontrados por De Oliveira (2012), De Miguel (2015) y Bayona (2017) en cuanto al nivel medio; y a los hallados por Gamarra en el 2015 respecto al nivel alto. Debido a la similitud en las características de la población, ya que trabajan en el sector privado, con rangos similares de edad y funciones dentro de la organización. De forma específica la investigación de Gamarra en el 2015, estuvo enfocada en vendedores, al igual que una parte de los colaboradores evaluados en esta investigación.

Gran parte de los colaboradores evaluados, evidencian un alto nivel de capital psicológico, producto de su involucramiento durante las actividades de cultura organizacional, como son: Actividades festivas (celebración de cumpleaños, aniversario de la empresa, actividades recreativas y deportivas) y asistencia a capacitaciones con proveedores. Sin embargo, la presencia de un porcentaje considerable en el nivel medio, sugiere la necesidad de reforzar la importancia de cada área para un mejor funcionamiento de ésta y con ello lograr la integración de los colaboradores y su identificación con la misión de la empresa. Finalmente, lo que se pretende es desarrollar un trabajo bajo metas comunes, con un clima laboral positivo y de satisfacción tanto personal y laboral para cada uno de ellos, permitiendo además que cada equipo de trabajo cuente y maneje con claridad sus objetivos propuestos, la planificación, su adaptación y actitudes personales propuestas.

Así mismo, se encontró que las dimensiones de Autoeficacia, Resiliencia y Esperanza se ubican en el nivel alto; resaltando Esperanza como la dimensión más desarrollada dentro de este nivel y la dimensión Optimismo presentó tendencia al nivel medio y bajo.

Luthans et al. (como se citó en Bayona 2017) explican que los colaboradores que cuentan con elevada esperanza utilizan la planificación como herramienta principal para

prevenir contingencias y obstáculos, identificando proactivamente todas las rutas posibles de soluciones. Se toma la esperanza como un estado de motivación positiva, mediante la voluntad; estando conformada por 3 elementos: motivación, planificación y metas. Donde se afirma una relación importante entre la dimensión esperanza con el rendimiento y desempeño laboral (Luthans et al. como se citó en Ponce & Yáber, 2012).

Los colaboradores de ésta empresa materia de la presente investigación, desarrollan la automotivación como una de las herramientas personales, para lograr su mejor desenvolvimiento en su centro de trabajo, observándose la planificación como su mejor medio para lograr los objetivos establecidos y la relación directa con los clientes.

Así mismo, para mantener y desarrollar la dimensión autoeficacia en los colaboradores es necesario aplicar estrategias mediante 4 maneras específicas según Luthans et al. (como se citó en Ponce & Yáber, 2012), de cuales, dentro de la empresa donde se realizó la investigación, se observó el dominio de las tareas que realiza cada colaborador según su puesto, así como la influencia de bienestar físico y psicológico a través de talleres y premios por meta alcanzada. Siendo necesario trabajar respecto al aprendizaje de nuevas estrategias mediante el modelaje y la observación, así mismo el manejo e intercambio de halagos y retroalimentación positiva de acuerdo al equipo de trabajo.

Para mantener un buen nivel de la dimensión resiliencia, se debe retroalimentar la capacidad de adaptación y manejo de la actitud frente a situaciones complejas a partir de los recursos que posee el mismo colaborador. (Luthans et al., 2007).

Por otro lado, los niveles medio y bajo en la dimensión optimismo de esta investigación no son tan favorables, debido a la actitud que maneja el equipo del área comercial frente a circunstancias negativas demostradas por los colaboradores y el responsable de la jefatura, el mismo que está orientado a impartir temor, evidenciándose éstas actitudes en los resultados obtenidos en las evaluaciones internas realizadas por el área de recursos humanos. Siendo esta dimensión tomada como la atribución interna y buena actitud frente a diferentes circunstancias impartiendo actitudes de compromiso y satisfacción personal y laboral (Luthans et al. Como se citó en Cabezas, 2015). Así como una relación significativa y positiva con el desempeño laboral.

Los resultados obtenidos son similares a los de Gamarra (2015) y Bayona (2017) respecto a los encontrados en la dimensión Esperanza; sin embargo, estos autores también ubican a la dimensión Optimismo dentro del nivel superior. Por otro lado, De Oliveira (2012),

halló la Autoeficacia como dimensión más desarrollada en los colaboradores, coincidiendo respecto a lo obtenido en la dimensión Optimismo. Puede deberse al enfoque que tienen las empresas para que sus colaboradores conozcan y reconozcan los objetivos propuestos, así como la independencia de asumir de la mejor manera sus funcionalidades. Sin embargo, la actitud que los colaboradores pueden tomar durante una situación en particular depende gran parte de la manera como su jefe inmediato dirija al equipo, variando de acuerdo a la cultura generada en su lugar de trabajo.

En la empresa es importante trabajar los niveles medio y bajo en algunas de las dimensiones ya que podrían mejorar, existiendo la posibilidad de que el conjunto de las 4 capacidades que conforma el capital psicológico puede desarrollarse focalizadamente y a corto plazo en un grupo específico, siendo duradero, ya que no es un estado de ánimo (Luthans et al. Como se citó en Bayona 2017).

Así mismo se halló que, según el tiempo de servicio, durante los periodos tanto de 6 meses a 2 años y de 3 a 9 años, se ubican en el nivel alto del capital psicológico; y quienes se encuentran laborando de 10 años a más, se ubican en el nivel medio.

Tomando en cuenta las características de la empresa, estos resultados se deben a partir de la esperanza que los colaboradores mantienen para lograr un ascenso durante los 2 primeros años, mostrando mayor autoeficacia en sus funciones; manteniendo el nivel alto de capital psicológico de 3 a 9 años ya que obtienen un mejor contrato con la organización. Sin embargo, la disminución del capital psicológico se da a partir de los 10 años a más, al conocer todos los procesos y funciones dentro de su puesto de trabajo, presentándose pocas propuestas que involucre al colaborador y pueda obtener mayor satisfacción personal como laboral.

Éstos difieren con De Miguel (2015) respecto al segundo periodo (3 años a 9 años) quien encontró que, en este rango de tiempo, existe mayor porcentaje en el nivel medio; sin embargo, si concuerda con el autor en cuanto a los resultados hallados en el primer y tercer periodo de trabajo (6 meses a 2 años y 10 años a más respectivamente); en cambio Bayona (2017) encontró que los colaboradores cuentan con nivel mayor de capital psicológico en la última etapa.

Por otro lado, tomando en cuenta las edades de la población de estudio, dividido en etapas de desarrollo del ser humano según Papalia, Feldman & Martorell (2012), el capital psicológico se ubica con mayor frecuencia en el nivel medio tanto para la etapa de adultez emergente (18- 20 años) y adultez media (40- 59 años). Dado que la primera etapa (Adultez

emergente) aún busca profundizar sus conocimientos académicos, sumado al poco contacto con jefaturas dentro de la empresa. En tanto, la tercera etapa (Adulthood media) solo mantiene su producción en la medida de lo posible, siendo baja la satisfacción personal respecto a su puesto de trabajo. Respecto a la etapa de adultez temprana (21- 39 años) se encontró mayor frecuencia en el nivel alto, caracterizándose por la estabilidad emocional, búsqueda de estabilidad laboral en la empresa y mayores posibilidades de ascender y experimentar laboralmente.

En tanto, De Miguel en el 2015 y Bayona en el 2017, obtuvieron que, en la etapa de adultez emergente, así como la etapa de adultez temprana se ubicaron en el nivel medio, pero estos autores sitúan al grupo de adultez media en el nivel más bajo respecto al capital psicológico.

Siendo necesario considerar que el capital psicológico permite realizar cambios organizacionales positivos, intervenir con medios que permitan su desarrollo en los colaboradores y mejorar tanto el clima organizacional como el desempeño laboral (Luthans et al. como se citó en Ponce & Yáber, 2012), se torna necesario para el crecimiento global de las organizaciones.

Conclusiones

En el estudio del capital psicológico en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo fueron percibidos con predominancia los niveles medio y alto, durante agosto – diciembre del 2018.

Las dimensiones del capital psicológico: autoeficacia, resiliencia y esperanza fueron percibidas en el nivel alto, resaltando la dimensión esperanza con la mayor valoración de este nivel; en tanto que la dimensión optimismo presentó tendencia a los niveles medio y bajo.

Para los períodos de tiempo de trabajo de 6 meses a 2 años y 3 años a 9 años, el capital psicológico fue percibido con mayor frecuencia en el nivel alto; y para 10 años a más en tiempo de servicio, con mayor frecuencia fue el nivel medio.

El capital psicológico, según edad de los colaboradores, fue percibido con mayor frecuencia el nivel medio, en las etapas adultez emergente y adultez media, presentándose mayor frecuencia de nivel alto en la etapa de adultez temprana.

Recomendaciones

Para la empresa se recomienda seguir desarrollando el capital psicológico en sus colaboradores, a través de la intervención con los equipos de trabajo mediante capacitaciones, talleres y desarrollo de la cultura organizacional, mediante el plan anual de trabajo del área de Recursos Humanos; puesto que la variable es el conjunto de 4 capacidades necesarias para alcanzar los objetivos propuestos con mayor productividad y bienestar tanto personal como laboral.

Respecto al optimismo, es necesario trabajar con los colaboradores a través del aprendizaje de nuevas estrategias mediante el modelaje y la observación. Para ello, la empresa puede generar convenios con entidades comerciales que brinden la capacitación en función al trabajo que realizan. Así mismo fomentar el manejo e intercambio de halagos y retroalimentación positiva tanto por parte de sus compañeros y jefes inmediatos. Permitiendo desarrollar una actitud positiva frente a situaciones de dificultad o estrés laboral, fomentando el desarrollo de la capacidad de adaptación como herramienta personal y profesional. Dando paso a realizar cambios organizacionales positivos, e intervenir como herramientas en el clima organizacional y desempeño laboral.

Así mismo, mantener activo los retos frente a cada equipo de trabajo, tomando en cuenta los beneficios tanto personales como laborales que puede generar la mixtura de diferentes etapas de desarrollo de la persona y tiempo de servicio en la empresa, mediante un plan de carrera.

Para futuras investigaciones se recomienda desarrollar el tema de capital psicológico en diversos equipos de trabajo, tomando en cuenta su funcionalidad dentro de la misma empresa. Así mismo, tomar el factor de sexo como variable interviniente, en caso las poblaciones sean similares en cantidad, dado que, si bien se busca la igualdad de género, en múltiples empresas aún no se lleva a cabo por completo.

Tener en cuenta la variable tipos de liderazgo, dado que juega un papel fundamental en el desarrollo de capacidades y talento humano en los colaboradores de una organización.

Referencias

- Bayona, H. (2017). *El capital psicológico positivo y su relación con comportamientos discrecionales en trabajadores peruanos*. (Tesis de Bachiller, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8812/BAYONA_GOYCOCHEA_EL_CAPITAL_PSICOLOGICO_POSITIVO_Y_SU_RELACION_CON_COMPORTAMIENTOS_DISCRECIONALES_EN TRABAJADORES PERUANOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas (2015). *Capital Psicológico: un constructo fundacional dentro de la psicología organizacional positiva*. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 8 (2). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Andres_Corcione/publication/295092709_Capital_Psicologico_un_constructo_fundacional_dentro_de_la_psicologia_organizacional_positiva_Psychological_Capital_a_foundational_construct_in_positive_organizational_psychology/links/56c766e508ae1106370354cd/Capital-Psicologico-un-constructo-fundacional-dentro-de-la-psicologia-organizacional-positiva-Psychological-Capital-a-foundational-construct-in-positive-organizational-psychology.pdf
- De Miguel, L. (2015). *Importancia del factor humano en las organizaciones: evaluación empírica y propuesta de un modelo causal acerca del capital psicológico, empoderamiento, compromiso organizacional e intención de abandono*. (Tesis de pregrado, Universidad de Salamanca). Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/126770/1/TFG_MiguelYuberoLEde_Importanciadelfactorhumano.pdf
- De Oliveira, H. (2012). *Estrés laboral y factores de protección: El caso de la inteligencia emocional y el capital psicológico*. (Tesis de doctorado, Universidad Extremaduraensis-Departamento de Psicología y Antropología). Recuperado de http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/832/TDUEX_2013_Lucas_HM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamarra (2015). *Capital psicológico, bienestar psicológico, rendimiento laboral objetivo de los vendedores: relaciones y efecto del entrenamiento en capital psicológico*. (Tesis de doctorado, Universidad de Palermo). Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/322277131_Capital_psicologico_Bienestar_Psicologico_rendimiento_laboral_objetivo_de_los_vendedores_Relaciones_y_efecto_del_entrenamiento_en_capital_psicologico

Gestión (2015). *59% de ejecutivos piensa que la gestión de RR.HH. será estratégica si se basa en evidencias*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/kpmg-59-ejecutivos-piensa-que-gestion-rrhh-estrategica-si-se-basa-evidencias-2140401>

Luthans, F., Youssef, C. M., y Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford Scholarship Online. Recuperado de <http://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001>

Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B., y Norman, S.M. (2007). *Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction*. *Personnel Psychology*, 60, 541-572. Recuperado de <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com.pe/&httpsredir=1&article=1010&context=leadershipfacpub>

Luthans, F., Avey, J.B., Avolio, B.J., Norman, S.M., y Combs, G.M. (2006). *Psychological Capital development: toward a microintervention*. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 387-393. Recuperado de <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1152&context=managementfacpub>

Omar, A.; Salessi, S.; y Vaamonde, J. (2011). *Capital psicológico. Desarrollo y validación de una escala*. (XXXIII Congreso Interamericano de Psicología). Medellín: Universidad Católica de Santa Fe. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/280114216_Capital_psicologico_Desarrollo_y_validacion_de_una_escal

Papalia, D., Feldman, R. y Martorell, G. (2012). *Desarrollo humano*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Recuperado de www.academia.edu/20423118/Desarrollo-humano-Papalia-12a?auto=download

Ponce, J. y Yáber, G. (2012). *Capital psicológico como predictor del comportamiento organizacional ciudadano en el ambiente universitario*. *Revista Anales de la Universidad Metropolitana*, 12 (2), 167- 185. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4193562>

Apéndice

Apéndice A

Operacionalización de la variable Capital Psicológico medida por el Cuestionario de Capital Psicológico (PCQ)

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Niveles	
			Por dimensiones	General
“El capital psicológico es el estado de desarrollo psicológico positivo de un individuo caracterizado por: tener confianza para asumir y dar el esfuerzo necesario para lograr el éxito; hacer una atribución positiva acerca de lograr el éxito; perseverar hacia las metas y, cambiar el camino para lograr el éxito; sostenerse y recuperarse, e ir inclusive más allá para lograr el éxito” (Luthans, Avolio y Avey, 2007, p.3)	Autoeficacia	1, 2, 3, 4, 5, 6	Alto	Alto
	Esperanza	7, 8, 9, 10, 11, 12	(27-36)	(104- 144)
	Resiliencia	13, 14, 15, 16, 17, 18	Medio	Medio
	Optimismo	19, 20, 21, 22, 23, 24	Bajo	Bajo
			(16-26)	(65-103)
			(6-15)	(24-64)

Apéndice B*Operacional de los Factores sociodemográficos*

Indicadores	Unidad medida
Sexo	Femenino
	Masculino
Grado de instrucción	Secundaria
	Técnico
	Universitario
Estado civil	Soltero
	Casado
	Viudo
	Divorciado
Religión	Católico
	Evangélico
	Adventista
	Testigo de Jehová
	Otro
Horario de trabajo	Diurno
	Nocturno

Apéndice C

Mirian Lisbeth Delgado Tineo



A quien le interese,

Esta carta es para conceder permiso para Mirian Lisbeth Delgado Tineo utilizar el siguiente material de derechos de autor:

Instrumento: *Capital psicológico (PsyCap) Cuestionario (PCQ)*

autores: *Fred Luthans, Bruce J. Avolio y James B. Avey.*

Derechos de autor: *"Copyright © 2007 Psicológica capital (PsyCap) Cuestionario (PCQ) Fred L. Luthans, Bruce J. Avolio y James B. Avey. Todos los derechos reservados en todo el medio"*

por su / su investigación de tesis / disertación.

Tres elementos de la muestra de este instrumento pueden ser reproducidos para su inclusión en una propuesta, tesis o disertación.

Todo el instrumento no puede ser incluido o reproducida en cualquier momento en cualquier otro material publicado.

Sinceramente,

Mente Jardín, Inc.
www.mindgarden.com

Apéndice D

Ficha sociodemográfica

Sexo:	Femenino ()	Nivel de instrucción:	Secundaria ()
	<hr/> Masculino ()		<hr/> Técnica ()
	<hr/> Otro ()		<hr/> Universitaria ()
<hr/> <hr/>			
Estado civil:		Religión:	Católico ()
	Soltero ()		<hr/> Evangélico ()
	<hr/> Casado ()		<hr/> Adventista ()
	<hr/> Viudo ()		<hr/> Testigo de Jehová ()
	<hr/> Divorciado ()		<hr/> Otro ()
<hr/>			
Horario:			
	Diurno ()		
	<hr/> Nocturno ()		
<hr/>			

Apéndice E

PCQ-24

CÓDIGO: 001

Cuestionario de Capital Psicológico

CÓDIGO: 001

Edad:

Tiempo de servicio:

El siguiente cuestionario tiene la finalidad de conocer la percepción que tiene respecto a las situaciones que pasan en su lugar de trabajo, desde cómo se siente hasta como se puede manejar nuevos retos de trabajo.

N°	Concepto	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Un poco de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Me siento confiado/a analizando un problema largo para encontrar la solución.						
2	Me siento confiado/a representando a mi área de trabajo en reuniones con la gerencia.						
3	Me siento confiado/a contribuyendo en las discusiones acerca de la estrategia de la empresa.						
4	Me siento confiado/a ayudando a fijar objetivos/metast en mi área de trabajo.						
5	Me siento confiado/a estando en contacto con personas fuera de la empresa (proveedores, clientes) para discutir problemas.						
6	Me siento confiado/a presentando información a un grupo de compañeros.						
7	Si me encuentro en un aprieto en el trabajo, puedo pensar muchas maneras de resolverlo.						
8	En el presente, estoy enérgicamente persiguiendo las metas de mi trabajo.						

9	Hay muchas maneras de resolver un problema.						
10	Ahora mismo, me veo bastante exitoso/a en el trabajo.						
11	Puedo pensar en muchas maneras para alcanzar mis metas de trabajo actuales.						
12	En este tiempo, estoy alcanzando las metas de trabajo que había fijado para mí.						
13	Usualmente arreglo las dificultades de una manera u otra en el trabajo.						
14	Puedo estar “en la mía” por así decirlo, en mi trabajo, si tengo que hacerlo.						
15	Usualmente enfrento las cosas estresantes del trabajo paso a paso.						
16	Puedo superar los tiempos difíciles en el trabajo porque ya he experimentado dificultades antes.						
17	Siento que puedo manejar muchas cosas al mismo tiempo en este trabajo.						
18	Cuando las cosas son inciertas para mí en el trabajo, usualmente espero lo mejor.						
19	Si algo puede salir mal en el trabajo, saldrá.						
20	Siempre veo el lado brillante de las cosas con respecto a mi trabajo.						
21	Soy optimista en lo que me sucederá en el futuro con en lo relativo al trabajo.						
22	En este trabajo, las cosas nunca funcionan como quiero que funcionen.						

Apéndice F



CONSEJO DE FACULTAD
RESOLUCIÓN Nº 538-2018-USAT-FMED
Chiclayo, 10 de setiembre de 2018

Vista la solicitud Nº 153412 de fecha 06 de setiembre de 2018 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante Delgado Tineo Mirian Lisbeth, de la Escuela de Psicología.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: Capital psicológico en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto - diciembre, 2018, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria Nº 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Disponer que la estudiante gestione ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA
FACULTAD DE MEDICINA

Secretario Académico
Facultad de Medicina



FACULTAD DE MEDICINA

Méd. Jorge Luis Limo Liza
Decano (e)
Facultad de Medicina

Apéndice G

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Instituciones : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Empresa Grupo Peramás Sánchez

Investigadores : Mirian Lisbeth Delgado Tineo

Título de la investigación: Capital sicológico en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto - diciembre, 2018.

Señor colaborador: A través del presente documento se solicita su participación en la investigación Capital sicológico en colaboradores del área comercial de una empresa privada de Chiclayo, agosto - diciembre, 2018.

El capital sicológico es el estado de desarrollo psicológico positivo de un individuo caracterizado por: tener confianza para asumir y dar el esfuerzo necesario para lograr el éxito; hacer una atribución positiva; perseverar hacia las metas y, cambiar el camino para lograr el éxito; e ir inclusive más allá para lograr el éxito.

Fines del Estudio: Esta investigación es desarrollada por una investigadora de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Quien realiza un estudio para determinar los niveles del capital sicológico en colaboradores de un área comercial.

Procedimientos: Si usted acepta la participación, se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario, de aproximadamente 15 minutos de duración.

Riesgos: No existen riesgos por participar en este estudio.

Beneficios: Si lo desea se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan del cuestionario realizado. El costo del cuestionario será cubierto por el estudio y no le ocasionarán gasto alguno.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por su participación en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad: La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la información: La información una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante: La participación es voluntaria. Usted tiene el derecho de retirar el consentimiento para su participación en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a Mirian Lisbeth Delgado: 986285541

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en la Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 1138. **CONSENTIMIENTO** Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio, comprendo en que consiste su participación en el proyecto, también entiendo que pude decidir no participar y que puede retirarse del estudio en cualquier momento.

Colaborador

Nombre:

DNI:

Fecha:

Investigadora

Nombre:

DNI:

Fecha:
