

VII. Capital psicológico positivo como factor para desarrollar el bienestar de los trabajadores en empresas mexicanas

ANTONIO ESPINOSA VALENZUELA¹

ALFREDO MÉNDEZ RAMÍREZ²

DOI: <https://doi.org/10.52501/cc.224.07>

Resumen

Introducción: Analizar las representaciones sociales que considera el capital psicológico positivo (CPP) como una estrategia para fomentar el bienestar de los empleados en las organizaciones es una función que los responsables de la salud en el trabajo deben tomar en cuenta. *Objetivo:* Analizar las percepciones sobre el CPP como factor para promover el bienestar psicológico de los trabajadores. *Método:* A partir de un estudio exploratorio en dos organizaciones, con un total de 330 participantes, se analizaron las representaciones en las que se fundamenta la propuesta para incidir en la mejora y el bienestar de los trabajadores con base en el CPP percibido. La resiliencia, la autoeficacia la perseverancia y el optimismo brindan líneas de trabajo para estudios posteriores y se relacionan con la salud y la seguridad en el trabajo. *Resultados:* Se presentó una mayor incidencia en el optimismo y en la resiliencia y se requiere fomentar la autoeficacia y la perseverancia para generar un mayor bienestar psicológico en los trabajadores.

Palabras clave: *bienestar psicológico, capital psicológico, representaciones sociales, entorno organizacional.*

¹ Doctor en educación a distancia y tecnología instruccional y profesor-investigador en la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9429-8087>

² Doctor en educación a distancia y tecnología instruccional y profesor-investigador en la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9834-0307>

Introducción

Las percepciones sobre el capital psicológico positivo (CPP) es una temática aún poco explorada en nuestro contexto o, al menos, en espacios laborales; sin embargo, siempre ha estado presente en la vida cotidiana de las personas y se presenta en múltiples facetas, como la frustración, la confianza, la aceptación, el conocimiento y el imaginario colectivo, entre otras. Por su parte, “la representación social está constituida por el conjunto de ideas, saberes y conocimientos con los que cada persona comprende, interpreta y actúa en su realidad cercana o vida cotidiana” (Piña y Cuevas, 2004; Cano, 2018, cit. en Gómez-Salazar, 2022, p. 437).

Los estudios que se han realizado en Latinoamérica hacen referencia, principalmente, a fenómenos sociales como la salud, la educación y el entorno cultural; asimismo, se han identificado representaciones sociales en diferentes contextos (Suárez-Vaca y Robles-Rodríguez, 2021, p. 6). Suárez-Vaca y Robles-Rodríguez mencionan las siguientes categorías relacionadas con las representaciones sociales (RS): RS de padres de familia, RS que vinculan maestros y RS de estudiantes. También se presentan los estudios destacados en RS rurales y RS de transición educativa.

De acuerdo con Serrano (2022, p. 3), se reconoce la existencia de la psicología social y las construcciones sociales dominantes (ideologías) que facilitan el cambio social, así como la integración de la práctica con la teoría. Por su parte, Moscovici (1979, pp. 17-18, cit. en Ibarra, 2021, p. 4) define las representaciones sociales como “una modalidad particular del conocimiento estructurada en un corpus organizado y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social para así integrarse en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios”.

En toda representación social se identifica un cuerpo central estable y coherente, y a partir de ahí, de manera periférica, se empiezan a desarrollar explicaciones sobre sus funciones, pero no todas estas concepciones son válidas, ya que a veces se cuenta con poca información previa y se conciben ideas o imágenes que se aproximan poco o nada a la realidad. Este fenómeno es similar a cuando un alumno decide estudiar alguna

carrera y se enfrenta a una realidad complicada cuando anda en busca de trabajo (Najar, 2022).

Con la industrialización del siglo xx se produjo la división social del trabajo, lo que propició que se dividiera el trabajo, la familia y las actividades sociales (Piña y Cuevas, 2004). El término *trabajo* y, en consecuencia, su significado, han sufrido modificaciones a lo largo de la historia. Una connotación significativa es que forma parte importante de la vida de cualquier ser humano, o al menos de la mayoría, y en el que se involucran valores, creencias y actitudes, que bien puede ser que la persona ya traiga como parte de su personalidad o bien que los adquiera en el transcurso de su vida laboral. Romero-Caraballo (2017, cit. en Marsollier y Hanne, 2022, p. 2), identifica esta significación como la conformación de las condiciones de trabajo, identidad, valores, trayectorias y factores psicosociales, tanto positivos como negativos.

Al respecto, resulta significativo identificar las dimensiones objetivas y subjetivas del trabajo. Entendemos por las primeras aquellas actividades que están relacionadas directamente con el trabajo, como la producción de bienes y servicios en un continuo interactuar entre los diferentes departamentos que conforman una organización. Por su parte, el esfuerzo, físico y mental, que cada individuo pone para desarrollar esos bienes o servicios constituye una dimensión subjetiva (Marsollier y Hanne, 2022). Considerando estas dos condiciones, la persona crea sus propias representaciones sociales, pero muy particularmente para su centro de trabajo, ya que éstas podrán ser modificadas al cambiar de centro laboral, porque se presentan variables diferentes. Al respecto, Marková (1996) y Sandoval-Rubilar *et al.* (2020) definen a las personas como agentes activos que en su propia epistemología actúan sobre su realidad y reconstruyen sus representaciones sociales.

Así, la persona percibe su actividad como placentera o incómoda, y este fenómeno sucede en cada empleado: “Entre las experiencias subjetivas que hacen a la construcción del sentido del trabajo, podemos identificar aquellas que pueden dar lugar al desarrollo de procesos de desgaste laboral o *burnout* o, por el contrario, a experiencias motivacionales tales como el *engagement*” (Marsollier y Hanne, 2022, p. 3).

Al ser considerados los centros de trabajo como algo único, en consecuencia cada uno de ellos tiene sus propias características y, por supuesto,

exigen de los empleados un esfuerzo diferente. Se reconoce que las representaciones sociales refieren a maneras particulares de construir la realidad, considerando al mismo nivel lo cognitivo y lo social. También es importante conceptualizar la relación hombre-naturaleza. En este sentido, las representaciones sociales sirven para que las personas y los grupos tengan un sentido de comprensión de su entorno a partir de su propia conciencia, en armonía con sus grupos sociales de referencia (Knapp *et al.*, 2003, cit. en Puc y Flores, 2022, p. 113).

En la psicología organizacional son diversos los campos de acción; entre ellos, el desarrollo del factor humano, como lo han demostrado diversos estudios (Gil-Rodríguez-Alcover de la Hera 2014). Conceptos como participantes, estructura social y metas, así como la tecnología, identifican a las organizaciones y las distinguen de otras agrupaciones sociales.

De esto se deriva el estudio de los participantes y su contribución a las organizaciones, separando la relación laboral y analizando los factores psicológicos que pueden favorecer el desarrollo de dichas organizaciones y también de las personas que laboran en las mismas para crear valor tanto organizacional como personal (Váquiro-Capera 2023).

El comportamiento organizacional estudia la dinámica que se produce entre las personas, las actividades grupales y el desarrollo organizacional, tomando en cuenta las ciencias de la conducta para entender las particularidades de cada organización y su funcionamiento en búsqueda de la eficiencia y la salud de esa organización (González-Cornejo, 2019).

La psicología estudia el comportamiento humano en varios contextos. En uno de ellos el ámbito del trabajo ha sido un área en crecimiento. Hay más estudios sobre el papel del factor humano para la eficiencia (Aamodt 2010, Locke 2009), y un área esencial es la promoción de la salud laboral mediante la psicología positiva desde el abordaje del bienestar y el desarrollo biológico, psicológico y social, en contraposición a la visión tradicional de evaluar la enfermedad (Vega-Redondo, 2010).

La psicología positiva se basa en la propuesta de Seligman sobre las fortalezas humanas para aprender, disfrutar, ser alegres, generosos y optimistas (Vega-Redondo, 2010; Delgado-Abella y Mañas-Rodríguez, 2019). De aquí se deriva el concepto de *comportamiento organizacional psicológico* propuesto por Luthans al que define como “el estudio y aplicación de las

fortalezas y capacidades psicológicas positivas que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas para mejorar el rendimiento laboral” (López-Núñez: Neves de Jesús; Viseu y Santana-Cárdenas, 2017).

El capital psicológico positivo (CPP) resulta de relacionar aspectos como autoeficacia, optimismo, perseverancia y resiliencia los cuales han sido medidos en varios estudios como lo demuestra la literatura (López-Núñez, Neves de Jesús, Viseu y Santana-Cárdenas, 2017; Santana-Cárdenas, Viseu, López Núñez y Neves de Jesús, 2018; Platania y Paolillo, 2022). Con la información disponible se han creado instrumentos para identificar las variables del CPP y a partir de ahí generar estrategias de intervención para favorecer la salud laboral y desarrollar un comportamiento psicológico positivo.

Por todo lo anterior, es importante desarrollar una línea de trabajo que genere una aportación desde la academia y en la formación de los estudiantes de psicología, en un sector social que ha ido creciendo constantemente en la ciudad (Martínez, Palos y Vargas-Hernández, 2017).

Materiales y métodos

El estudio exploratorio se desarrolló en tres etapas: 1) evaluación diagnóstica utilizando el instrumento “Cuestionario de capital psicológico PCQ 12” validado para México en dos organizaciones a las cuales se les invitó a participar; 2) presentación del diagnóstico y estrategias de intervención con el fin de mejorar el capital psicológico positivo, y 3) evaluación de seguimiento en las organizaciones con el fin de medir las diferencias una vez desarrollado los conceptos de CPP. En el presente estudio se integra la primera etapa diagnóstica, para lo cual se utiliza un diseño transversal descriptivo con una muestra no probabilística de 110 sujetos.

La definición sobre CPP que se utiliza para esta investigación es la de Avey, cit. por Santana, Viseu, López-Núñez y Neves (2018), en la que caracterizan el estado psicológico positivo como la situación en la que el individuo tiene confianza para asumir y realizar el esfuerzo necesario y lograr la meta en actividades que lo desafían, contar con un optimismo presente y futuro, ser perseverante en los objetivos y ser resiliente ante los problemas y salir con éxito de éstos.

Se espera que el individuo con un CPP fortalecido en los recursos mencionados previamente promueva conductas deseables para el trabajo, como la creatividad, la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia a la organización (Colomina, Marrero 2024). De ahí que se consideren varios modelos para realizar una valoración del CPP, por lo que, de acuerdo con la revisión de la literatura existente, se tomó la decisión de utilizar el “Cuestionario de capital psicológico” desarrollado por Luthans en 2007 con una versión para población de habla hispana de 12 ítems y con análisis psicométricos estables para países como Brasil, Colombia, España y México (Delgado-Abella y Mañas-Rodríguez, 2018; Formiga *et al.*, 2019). Los valores son de 1 a 6, donde 1 es “En desacuerdo fuertemente”, y 6 es “Fuertemente de acuerdo” por lo que la valoración autopercebida más alta será 6, y la menor, 1. Para el análisis de los resultados obtenidos se consideraron las puntuaciones 5 y 6 como criterios para considerar que el área evaluada sí estaba presente en la población.

De acuerdo con Dhaubhadel (2021), la percepción de los trabajadores sobre el clima de trabajo afecta el desarrollo de las habilidades y la eficacia del desempeño, por lo que se tomó en cuenta las opiniones expresadas a través de los cuestionarios, lo que proporcionó información sobre las fortalezas del CPP, así como también sobre las áreas que se requiere trabajar para mejorar la percepción de los empleados.

Consideraciones éticas

En este trabajo, toda la información recopilada no cuenta con datos personales de los participantes y se ha omitido el nombre de las organizaciones donde se llevó a cabo el estudio realizado. Todas las personas son mayores de edad y se les informó previamente la naturaleza de la obtención de información, así como el resguardo de sus datos para fines de nuestra investigación.

Los resultados obtenidos buscan aportar nuestra relevantes sobre las representaciones sociales y el capital psicológico, particularmente, en dos espacios laborales con variables diferentes entre sí.

Resultados

Un proceso de cambio, de acuerdo con Aamodt (2010), requiere incluir la cultura organizacional como un factor que hay que considerar. Se deben tomar en cuenta la cultura y las subculturas prevalecientes por áreas o departamentos con sus propias normas o conductas compartidas por los integrantes de éstos. Como lo plantean Vroom-Yetton, cit. por Locke (2009), la toma de decisiones para realizar procesos de cambio en una organización requiere que los empleados se involucren en las acciones que hay que realizar.

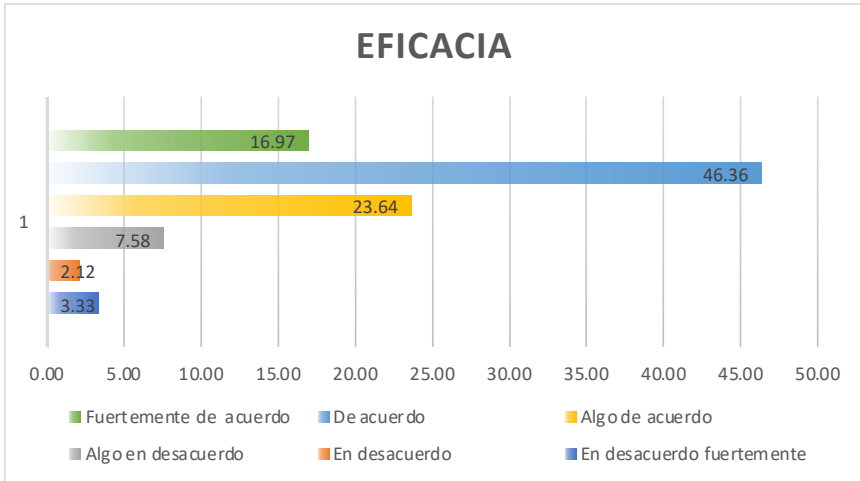
En los últimos años han tomado auge conceptos como *psicología positiva*, Vega Redondo (2010), que cambió el enfoque síntoma-enfermedad para darle una vuelta al cambio de recursos psicológicos positivos en las personas. De acuerdo con Santana, Viseu, López-Núñez y Neves (2018) el concepto de *comportamiento organizacional positivo* sugiere un paradigma en el que se incluye una teoría sólida, estados psicológicos con capacidades de aprendizaje a través de programas para la prevención y la intervención y, finalmente, que se haga presente en la productividad de los trabajadores.

En la evaluación diagnóstica arrojó los siguientes datos sobre las representaciones sociales, en los dos grupos de estudio, que en total sumaron 330 participantes. Con base en los resultados de la aplicación del PCQ 12 en relación con la eficacia se construyó la figura 1 en la que hay un buen nivel de percepción como grupo, ya que 63% valora que se sienten seguros para realizar aportaciones y compartir información con diferentes áreas de trabajo.

En la figura 2 se muestran la distribución de respuestas sobre el concepto de esperanza. El cual 73% se percibe como exitoso en su trabajo, que puede alcanzar sus metas y que tiene recursos para lograrlas.

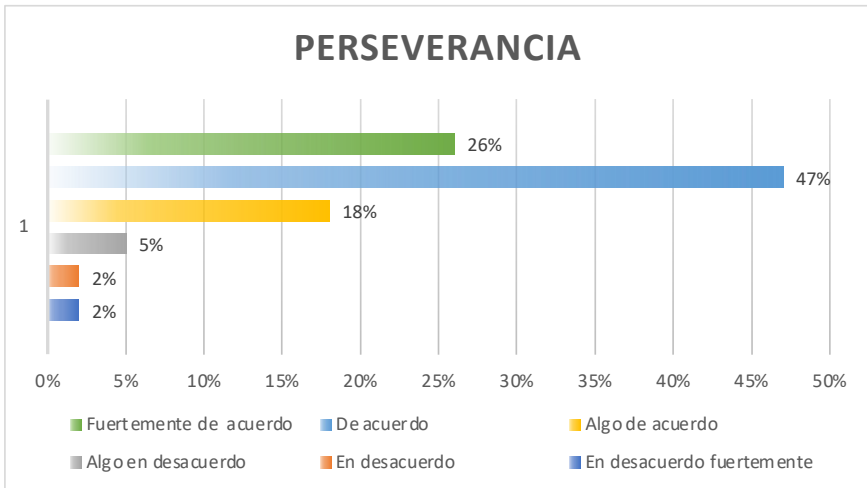
Con respecto a la resiliencia (figura 3), los resultados arrojan que 73% considera que ya ha pasado por situaciones difíciles en el trabajo y ha aprendido a solventarlas, pues poseen la capacidad de afrontar los problemas por su propia cuenta.

Figura 1. *Percepción de la eficacia*



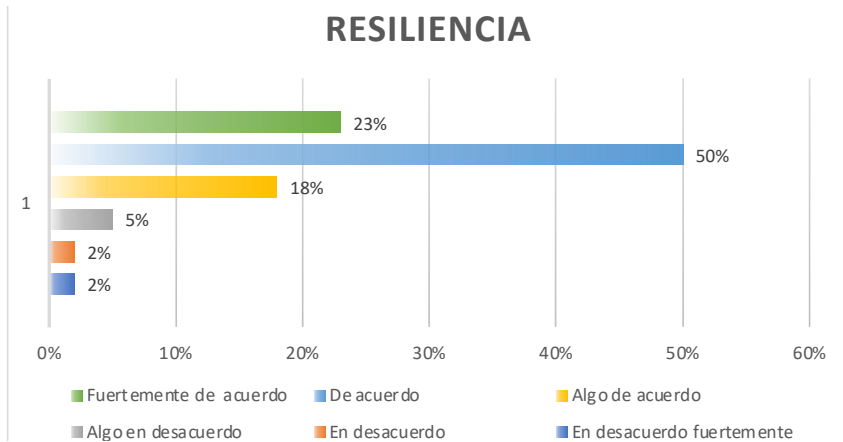
Fuente: elaboración propia.

Figura 2. *Percepción de la perseverancia*



Fuente: elaboración propia.

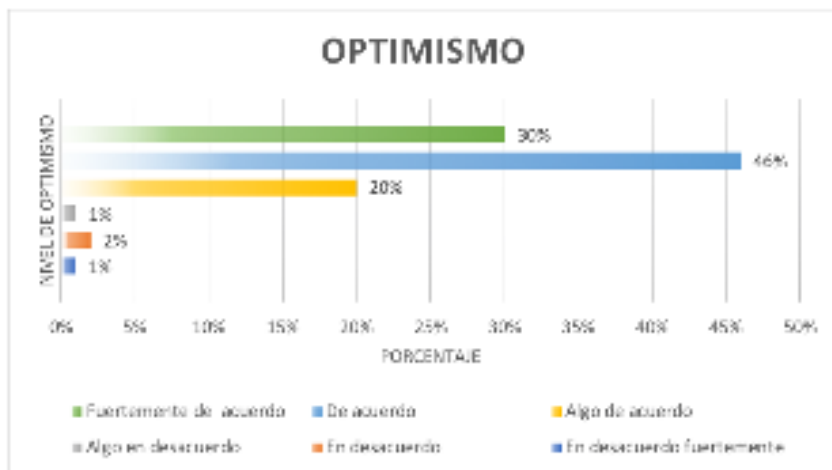
Figura 3. Percepción de resiliencia



Fuente: elaboración propia.

Finalmente, la percepción que tienen sobre el optimismo se muestra en la figura 4, en la cual está más fortalecida la idea de que tienen futuro en sus áreas de trabajo y que buscan los aspectos positivos y el lado bueno del trabajo. Esta es la categoría en la que más se representa el capital psicológico de la mayoría del personal evaluado.

Figura 4. Percepción del optimismo



Fuente: elaboración propia.

En la segunda parte del estudio, al presentarse los resultados de la evaluación se propuso una serie de sesiones de trabajo para fortalecer las áreas del capital psicológico, así como establecer objetivos de mejora a partir de la detección de las áreas de oportunidad.

Finalmente, el seguimiento del estudio se llevó a cabo a través de reuniones con personal que asistió a las sesiones y que hubieran contestado el PCQ para que expresaran sus opiniones sobre los cuatro factores que incluye y cómo son usados en sus áreas de trabajo. Las respuestas se agrupan según los ejemplos que dieron, siendo el optimismo la representación que más estuvo presente, seguida de la resiliencia; la representación que menos fue mencionada fue la perseverancia, seguida por la eficacia.

En concordancia con Teixeira (2022); la información obtenida en el estudio realizado muestra que el personal que labora en las organizaciones tiene una representación de los indicadores de resiliencia, eficacia, persistencia y optimismo que pueden ayudar a un bienestar psicológico para lograr mayor rendimiento en el trabajo. El personal gerencial percibe el CPP como un factor para mejorar el ambiente de trabajo y que puede llevar a otros factores organizacionales de desarrollo como la motivación, las actitudes positivas y la satisfacción en el trabajo.

Conclusiones

El CPP tiene que ver con las fortalezas que tienen los empleados de las organizaciones y con las cuales se hace frente a las adversidades (Ponce, 2016). Del mismo modo, las representaciones sociales de cada uno de los componentes están presentes en las empresas de manera consistente, aunque no necesariamente de manera óptima. Sin embargo, con estrategias de intervención que se han validado a través de los años se puede consolidar un capital psicológico más fuerte que ayude tanto a los empleados como a las mismas organizaciones.

Por otra parte, se reconoce que hay otras variables que inciden en el bienestar psicológico de los trabajadores. El estudio mostró que en las empresas se perciben los mismos componentes del CPP, de manera que se puede concluir que si hay una representación social válida, y que si bien

puede haber otras variables que impacten de manera significativa en el ambiente organizacional, se tiene un punto de partida para estudios posteriores y para profundizar en aplicaciones benéficas para los trabajadores.

Particularmente, la percepción que tienen los trabajadores sobre la eficacia en sus actividades es positiva, ya que parte de su desarrollo se basa en que poseen las competencias adecuadas para sus funciones. Como toda actividad, siempre presenta una serie de retos durante su desempeño; sin embargo, los resultados arrojaron que los empleados tienen una adecuada resiliencia para lograr las metas esperadas; de igual manera, el optimismo que poseen se registra en un buen nivel lo que podemos traducir en que están conscientes de que las situaciones adversas no son permanentes y que de un momento a otro cambiarán a un estado más positivo.

La asociación de las representaciones sociales presentes en el CPP, de acuerdo con Platania y Paolillo (2022), y cuya medición se valida en poblaciones pequeñas y permite relacionar este estudio con la teoría y abre la discusión para que sea a través del trabajo en el cambio de las representaciones como se favorezca el bienestar de los empleados.

El bienestar y la salud psicológicos son factores que permiten integrar al personal de las organizaciones (Gil Rodríguez y Alcover, 2015), lo cual se ha venido estudiando desde hace tiempo; sin embargo, las cargas de trabajo, la presión por los tiempos de entrega y el entorno organizacional generan una tensión en el personal (Marsollier y Hanne, 2022), donde se asocian las representaciones sociales sobre el *burnout* y el compromiso organizacional, el cual, si bien no se ve relacionado con este estudio de forma significativa, no se descarta como elemento que puede afectar la salud mental y física tanto de directivos como de trabajadores.

Un área que hay que considerar para estudios posteriores es el seguimiento de las sesiones de trabajo con cada grupo. Esta información proporcionaría datos sobre las áreas sobre las cuales se debe trabajar con un nivel de mayor profundidad en relación con la autopercepción que tiene el personal y la percepción que los directivos de la organización tienen de su personal.

Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. Cengage Learning.
- Colomina, J., y Marrero, M. L. (2024). Compromiso psicológico con el trabajo, estrés laboral y conciliación trabajo-familia en directivos de la Empresa Eléctrica Mayabeque. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 25(1). <https://revsaludtrabajo.sld.cu/index.php/revsyt/article/viewFile/517/567>
- Delgado-Abella, L. E., y Mañas, M. A. (2019). Propiedades psicométricas del Instrumento para evaluar capital psicológico en las organizaciones Ipsicap-24. *Universitas Psychologica*, 18(5), 1-15. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-5.ppie>
- Dhaubhadel, I. (2021). The mediating role of Psychological Capital (PsyCap) on the relationship between Human Resource Development (HRD) climate and employee performance: A study in Nepali developmental organizations. *South Asian Journal of Management*, 28(1), 25-58. <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A3%3A3437187/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A150904862&crl=c>
- Formiga, N., Franco, J., Neto, A., Guimarães, W., Oliveira, M., Pereira, G., y Estavam, I. (2019). A medida de capital psicológico positivo: evidencia da invariância fatorial em trabalhadores de distintas proissoes em Joao Pessoa-PB e Natal-RN. *Psicologia e Saúde em Debate*, 5(1), 19-36. <https://doi.org/10.22289/2446-922X.V5N1A3>
- Gil Rodríguez, F., y Alcover, C. M. (coord.) (2015). *Introducción a la psicología de las organizaciones*. Difusora Larousse / Alianza Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/uaslp/45407>
- Gómez-Salazar, L. (2022). Representaciones sociales de la ergonomía en personal directivo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(98), 435-451. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.98.4>
- González, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la A la Z*. PACJ. <https://elibro.net/es/lc/uaslp/titulos/40938>.
- Ibarra, M. L. (2021). Representaciones sociales sobre la narcoviolenencia en jóvenes universitarios del Estado de México. *Psicumex*, 11. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v11i1.403>
- Locke, E. (2009). *Handbook of Principles of Organizational Behavior: Indispensable Knowledge for Evidence-based Management*. Wiley.
- López-Núñez, M.I., Neves de Jesús, S., Viseu, J., y Santan-Cárdenas, S. (2018). Capital psicológico de los trabajadores en España: análisis factorial confirmatorio del PCQ-12. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica (RIDEP)*, 3(48), 67-79 <https://doi.org/10.21865/RIDEP48.3.06>
- Martínez Rojas, M. A., Palos Cerda, G. C., y Vargas-Hernández, J. G. (2017). Entrenamiento, capacitación y financiamiento con crecimiento sostenido en las pequeñas empresas del sector industrial en San Luis Potosí. *Revista EAN*, (82). <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1650>