Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Psicología
Escuela Profesional de Psicología Organizacional y de la Gestión Humana

Relación entre Capital Psicológico y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Gerencia Central de Recursos Estratégicos de una Empresa Peruana de Seguros

TESIS

Para optar el Título Profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana

AUTORES

Roberto Akira NAKAMURA GARCÍA

Jennifer Karoline VELÁSQUEZ VÁSQUEZ

ASESOR

Dra. María Clotilde ATALAYA PISCO

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Nakamura, R. & Velásquez, J. (2025). *Relación entre Capital Psicológico y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Gerencia Central de Recursos Estratégicos de una Empresa Peruana de Seguros*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología, Escuela Profesional de Psicología Organizacional y de la Gestión Humana]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor 1	
Nombres y apellidos	Jennifer Karoline Velásquez Vásquez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73206195
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-7071-5073
Datos de autor 2	
Nombres y apellidos	Roberto Akira Nakamura García
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72209951
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9157-7099
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	María Clotilde Atalaya Pisco
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	06078267
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3266-9692
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Héctor Manuel Hernández Valz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08080850
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Marcos José Paico Ruiz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	46177559
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Marco Antonio Chuqui Cusimayta
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07265213
Datos de investigación	
Línea de investigación	B.5.4.6. Gestión del Potencial Humano
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Empresa País: Perú Departamento: Lima Provincias: Lima Distrito: San Isidro Calle: Av. Juan de Arona 830 Latitud: -12.096529682124059 Longitud: -77.02742852367393

Año o rango de años en que se realizó la investigación	2020 - 2025
URL de disciplinas OCDE	Psicología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00 Psicología (incluye relaciones hombre-máquina) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.01

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
Escuela Profesional de Psicología Organizacional y de la Gestión Humana

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Siendo las 10:30 horas del día 10 de setiembre del 2025, se dieron cita en el Mini Auditorio del Pabellón de la Facultad de Psicología, bajo la presidencia del magister Héctor Manuel Hernández Valz, los docentes Miembros del Jurado magister Marco Antonio Chuqui Cusimayta y magister Marcos José Paico Ruiz que suscriben la presente Acta y los bachilleres Roberto Akira Nakamura García postulante al Título Profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana, y Jennifer Karoline Velásquez Vásquez postulante al Título Profesional de Psicóloga Organizacional y de la Gestión Humana quienes a invitación del Presidente expusieron y sustentaron su trabajo de tesis titulado: **«Relación entre Capital Psicológico y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Gerencia Central de Recursos Estratégicos de una Empresa Peruana de Seguros»,** al concluir con la sustentación absolvieron las preguntas pertinentes.

Finalizado el acto de sustentación, el Presidente del Jurado invitó a los postulantes y asistentes a retirarse del recinto para dar inicio a la deliberación evaluativa; a su término cada Miembro del Jurado hizo entrega al Presidente en sobre cerrado sus respectivas calificaciones, habiendo obtenido los postulantes al Título Profesional de Psicólogo Organizacional y de la Gestión Humana el promedio de:

Bachiller Roberto Akira Nakamura García, NOTA: (17) DIECISIETE
APROBADO CON MENCIÓN HONROSA

Bachiller Jennifer Karoline Velásquez Vásquez, NOTA: (17) DIECISIETE
APROBADO CON MENCIÓN HONROSA

Seguidamente, el Presidente del Jurado invitó al salón de grados, tanto a los postulantes como a los asistentes a fin de comunicarles el resultado obtenido en el presente proceso.

El Jurado dispuso que se extendiera la presente acta como constancia del Examen de Titulación por la modalidad de Sustentación de Tesis.

MG. HÉCTOR MANUEL HERNÁNDEZ VALZ
PRESIDENTE

MG. MARCO ANTONIO CHUQUI CUSIMAYTA
MIEMBRO

MG. MARCOS JOSÉ PAICO RUIZ
MIEMBRO

DRA. MARÍA CLOTILDE ATALAYA PISCO
ASESORA

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, MARÍA CLOTILDE ATALAYA PISCO acreditada con la RESOLUCIÓN DECANAL 000773-2024-D-FPSI/ UNMSM y la RESOLUCIÓN DECANAL 000774-2024-D-FPSI/ UNMSM en la condición de asesora de la tesis cuyo título es "**Relación entre Capital Psicológico y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Gerencia Central de Recursos Estratégicos de una Empresa Peruana de Seguros"** presentada por los bachilleres **NAKAMURA GARCÍA, Roberto Akira** y **VELÁSQUEZ VÁSQUEZ, Jennifer Karoline** para optar el título de **PSICOLOGO ORGANIZACIONAL Y DE LA GESTIÓN HUMANA,** CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el **18%** de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título correspondiente.

Lima, 23 de octubre de 2024



Firma de Asesora _____

Nombres y Apellidos de asesora: Dra. María Clotilde Atalaya Pisco

DNI:06078267

* Según corresponda: bachiller, magíster, doctor; título profesional o título de segunda especialidad

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

A nuestros padres quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo incondicional en todo momento.

Agradecimientos

A nuestra asesora, la Dr. María Atalaya Pisco, por las sugerencias, aportes, correcciones y motivación que han permitido orientar y alinear el trabajo de investigación.

A nuestra profesora Karen Llacho por darnos su apoyo y visión crítica que nos sirvió para definir las variables de investigación del presente estudio.

A la organización que brindó las facilidades y apoyo para la fase de aplicación de pruebas psicométricas y al personal que colabora en la organización, quienes con su participación entusiasta posibilitaron que se materialice la tesis.

ÍNDICE

Resumen 1

Introducción 3

Capítulo I: Planteamiento del Problema 6

1.1. Formulación del Problema 6

1.2. Objetivos de la Investigación 8

1.2.1. Objetivo General 8

1.2.2. Objetivos Específicos 8

1.3. Justificación de la Investigación 9

1.4. Limitaciones de la Investigación 10

Capítulo II: Marco Teórico 12

2.1. Antecedentes Relacionados con la Investigación 12

2.1.1. Investigaciones Internacionales 12

2.1.2. Investigaciones Nacionales 15

2.2. Fundamentos Teóricos 18

2.2.1. Capital Psicológico 18

2.2.1.1. Conceptualización del Capital Psicológico. 18

2.2.1.2. Dimensiones del Capital Psicológico. 19

2.2.1.2.1. Autoeficacia. 19

2.2.1.2.2. Optimismo. 200

2.2.1.2.3. Esperanza. 222

2.2.1.2.4. Resiliencia. 233

2.2.1.3. Importancia del Capital Psicológico en el Contexto Organizacional. 244

2.2.1.4. Variables Determinantes del Capital Psicológico. 244

2.2.1.5. Variables Resultantes del Capital Psicológico. 255

2.2.2. Satisfacción Laboral 26

2.2.2.1. Conceptualización de Satisfacción Laboral. 27

2.2.2.2. Teorías de la Satisfacción Laboral. 28

2.2.2.2.1. Aproximación Bifactorial. 30

2.2.2.2.2. Teoría del Establecimiento de Metas u Objetivos. 31

2.2.2.2.3. Modelo de las Características de la Función. 322

2.2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral. 333

2.2.2.4. Importancia de la Satisfacción Laboral. 37

2.2.2.5. Variables Determinantes de la Satisfacción Laboral. 39

2.2.2.6. Variables Resultantes de la Satisfacción Laboral. 41

2.2.3. Modelo de Relación de Capital Psicológico y Satisfacción Laboral 43

2.3. Marco Contextual 49

2.4. Definición de Términos Básicos 50

2.5. Sistema de Hipótesis 51

2.5.1. Hipótesis General 51

2.5.2. Hipótesis Específicas 52

Capítulo III: Método 53

3.1. Tipo y Diseño de Investigación 53

3.1.1. Tipo de Investigación 53

3.1.2. Diseño de Investigación 53

3.2. Variables de Estudio 54

3.3. Participantes 54

3.4. Instrumentos de Recolección de Datos 55

3.4.1. Cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24 55

3.4.2. Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 57

3.5. Procedimiento para la Recolección de Datos 60

3.5.1. Consentimiento Informado 60

3.6. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos 60

Capítulo IV: Resultados 60

4.1. Resultados de la Composición de la Muestra 62

4.2. Análisis Psicométrico de los Instrumentos de Recolección de Datos 64

4.2.1. Cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24 (2007) 64

4.2.2. Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (1990) 65

4.3. Estadística Descriptiva 65

4.4. Resultados para el Contraste de Hipótesis 72

Capítulo V: Discusión 76

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones 83

6.1. Conclusiones 83

6.2. Recomendaciones 84

6.2.1. En Términos Teóricos y Conceptuales 84

6.2.2. En Términos Prácticos 84

Referencias Bibliográficas 86

Anexos 104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Teorías de la satisfacción laboral 29

Tabla 2 Dimensiones de la satisfacción laboral por autor 34

Tabla 3 Resultado de Criterio de Expertos - Capital Psicológico 556

Tabla 4 Composición de la muestra según edad 62

Tabla 5 Composición de la muestra según sexo 63

Tabla 6 Composición de la muestra según área de trabajo 63

Tabla 7 Composición de la muestra según tiempo de servicio 64

Tabla 8 Distribución por niveles de la variable Capital Psicológico en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros. 66

Tabla 9 Distribución por niveles de la dimensión Autoeficacia de la variable Capital Psicológico. 667

Tabla 10 Distribución por niveles de la dimensión Esperanza de la variable Capital Psicológico. 68

Tabla 11 Distribución por niveles de la dimensión Resiliencia de la variable Capital Psicológico. 69

Tabla 12 Distribución por niveles de la dimensión Optimismo de la variable Capital Psicológico 70

Tabla 13 Distribución por niveles de la variable Satisfacción Laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros. 71

Tabla 14 Test de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes del cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24 y el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 . 72

Tabla 15 Correlaciones entre el CapPsi y sus dimensiones con la Satisfacción Laboral 74

Tabla 16 Análisis de diferencias de medias de Kruskal Wallis de la variable Capital Psicológico por áreas 75

Tabla 17 Análisis de diferencias de medias de Kruskal Wallis de la variable Satisfacción Laboral por áreas 75

Tabla 18 Análisis de ítems del cuestionario de capital psicológico PCQ-24. 109

Tabla 19 Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario de capital psicológico PCQ-24..... 110

Tabla 20 Estadísticos de fiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral S21/26..... 111

Tabla 21 Análisis de ítems del cuestionario de satisfacción laboral S21/26 112

Tabla 22 Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario de satisfacción laboral S21/26..... 113

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de relación de Capital Psicológico y Satisfacción en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros..... 47

Figura 2 Distribución por niveles de la variable Capital Psicológico en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros..... 66

Figura 3 Distribución por niveles de la dimensión Autoeficacia de la variable Capital Psicológico 667

Figura 4 Distribución por niveles de la dimensión Esperanza de la variable Capital Psicológico68

Figura 5 Distribución por niveles de la dimensión Resiliencia de la variable Capital Psicológico 69

Figura 6 Distribución por niveles de la dimensión Optimismo de la variable Capital Psicológico 70

Figura 7 Distribución por niveles de la variable Satisfacción Laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros..... 71

Resumen

La presente investigación tiene como propósito estudiar la relación entre las variables capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros, el estudio es descriptivo correlacional. Participaron 169 colaboradores de las cuatro áreas que conforman la gerencia, tomándose en cuenta el área, la edad, sexo y tiempo de servicio. Se utilizó el Cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24 (Luthans, Youssef y Avolio, 2007), adaptado por Orbegoso (2019) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá et al., 1990) validado por Vásquez (2011). Se halló que la mayor parte de los participantes alcanzaron niveles altos de satisfacción laboral y de capital psicológico. Asimismo, en cuanto a las dimensiones del capital psicológico (autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo), resultaron con un nivel alto. Con respecto a la correlación de las variables, se encontró una relación positiva y estadísticamente significativa (rho = 0.39). Además, las dimensiones del capital psicológico también están asociadas de manera positiva y estadísticamente significativa con la variable satisfacción laboral. Finalmente, no se hallaron diferencias significativas en los niveles de las variables según las distintas áreas de la gerencia central de recursos estratégicos.

Palabras clave: Capital psicológico, satisfacción laboral, autoeficacia, resiliencia, optimismo, esperanza.

Abstract

The purpose of this research is to study the relationship between the variables psychological capital and job satisfaction in the employees of the central strategic resources management of a Peruvian insurance company, the study is descriptive, correlational and intentional non-probabilistic. A total of 169 employees from the four areas that make up the management department participated, taking into account the area, age, sex and length of service. The psychological capital questionnaire PCQ-24 (Luthans, Youssef and Avolio, 2007), adapted by Orbegoso (2019) and the job satisfaction questionnaire S21/26 (Meliá et al., 1990) validated by Vásquez (2011) were used. It was found that most participants achieved high levels of psychological capital and job satisfaction. Likewise, the self-efficacy, hope, resilience and optimism dimensions of psychological capital were found to be high. Regarding the correlation between the variables, a positive and statistically significant relationship was found (rho = 0.39). In addition, the dimensions of psychological capital are also positively and statistically significantly associated with the job satisfaction variable. Finally, no significant differences were found in the levels of the variables between the different areas of the central management of strategic resources.

Keywords: Psychological capital, job satisfaction, self-efficacy, resilience, optimism, hope.

Introducción

Las organizaciones nacieron con el objetivo de asistir las necesidades de la sociedad estableciendo satisfactores para obtener una remuneración que compensarán los esfuerzos, el riesgo y las inversiones de los colaboradores que la conforman (Münch, 2012). Estas organizaciones están conformadas por individuos y grupos, quienes cuentan con objetivos específicos mediante funciones diferenciadas, dirigidas y coordinadas racionalmente, de acuerdo con el perfil con el que cuenta el colaborador (Porter et al., 1975).

Münch (2012) menciona la estructura organizacional como un elemento crucial para definir las actividades a realizar, cómo se agrupan, quiénes las ejecutan y especifica claramente los puestos y jerarquías dentro de la empresa, con el objetivo de desarrollar adecuadamente los planes. En este contexto, las organizaciones pueden definirse como grupos sociales formados por individuos, objetivos y gestiones que conforman una estructura sistemática de relaciones de interacción, orientadas a la producción de bienes, servicios o disposiciones para satisfacer las necesidades de las personas en un determinado entorno, logrando así su propósito fundamental.

Dichas organizaciones llegan a desarrollarse cuando hay personas con la capacidad de comunicar y que están dispuestas a actuar conjuntamente para lograr un objetivo común. Para lograr estos objetivos, es fundamental contar con colaboradores eficientes, ya que ellos son el motor que impulsarán al negocio haciendo que tengan un rápido crecimiento (Maldonado, 2017); esto está en contraste directo con aquellas organizaciones que no han entrenado y que carecen de colaboradores motivados que aporten sus conocimientos y experiencia a la empresa, es por ello, que el capital humano es un recurso crucial para la sustentabilidad y permanencia de la organización. Es decir, un colaborador eficiente es capaz de tener la seguridad para hacerse responsable y llevar a cabo, con compromiso, la ejecución de tareas complejas, hacer referencias

positivas sobre los logros actuales y futuros, persistir hacia el alcance de los objetivos; y de ser necesario, redirigir las rutas hacia dichos objetivos para cumplir sus objetivos y al enfrentarse a problemas y adversidades inesperadas, logre mantener la calma para recuperarse y alcanzar el éxito (Luthans et al., 2007). El concepto expuesto representa el supra-factor del modelo Capital Psicológico, un constructo originado en la psicología positiva que investiga las fortalezas individuales y las habilidades psicológicas. Estas cualidades pueden ser medidas, potenciadas y administradas con el objetivo de optimizar el rendimiento y la eficacia en las organizaciones. (Azanza et al., 2014).

Otro estado del desarrollo psicológico positivo es la Satisfacción Laboral, la cual es definida como la disposición o agrupación de actitudes positivas, resultantes de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del colaborador; además, tiende a ser relativamente constante en su respuesta al trabajo que realiza (Locke, 1976; Bravo et al., 1996), es decir, que el colaborador desarrollará este estado teniendo en cuenta la acumulación de estímulos positivos que la organización le ofrece y de cómo es que él los percibe, esta relación causal es relevante que sea tomada en cuenta por las organizaciones, ya que un colaborador altamente satisfecho es, en consecuencia, altamente productivo (Boada, 2019). Teniendo en consideración la anterior premisa, surge la necesidad de identificar la relación existente entre ambas variables, ya que son importantes en la óptima ejecución de las funciones del colaborador, es decir, al ofrecer sus servicios de una forma asertiva, empática y efectiva, el colaborador primero tiene que sentirse bien dentro de la ejecución de sus labores. Este bienestar está asociado a las variables del estudio.

Por lo anteriormente expuesto, la tesis pretende establecer una relación entre las variables estudiadas, debido a que algunos investigadores aseveran que un óptimo nivel de capital psicológico suele relacionarse a altos índices de satisfacción laboral.

La estructura de la tesis se compone de cinco capítulos que abordan de manera integral el problema de investigación, marco teórico, método, resultados y discusión.

El capítulo I presenta el planteamiento inicial del problema de investigación, su justificación, la formulación de objetivos, y las limitaciones.

En el segundo capítulo se enfoca en la teoría del estudio, abordando los antecedentes a nivel nacional e internacional, las bases teóricas y científicas relevantes, así como los conceptos fundamentales del estudio. Se realiza una descripción detallada y un análisis exhaustivo de las teorías y enfoques relacionados con las variables de interés, incluyendo la formulación de la hipótesis general y las específicas.

El capítulo III abarca los elementos metodológicos (tipo y diseño), variables analizadas, participantes, instrumentos utilizados para la recopilación de datos, técnicas de procesamiento y análisis de los datos, así como el consentimiento informado.

En el capítulo IV, se detallan los resultados del estudio, iniciando con la descripción de los participantes (sexo, edad, área de trabajo y tiempo de servicio), seguido de la evaluación psicométrica de las herramientas utilizadas, los niveles globales de las variables estudiadas en la muestra, y concluyendo con la presentación de los resultados de la verificación de hipótesis.

Por último, el capítulo V, muestra la discusión de los resultados de la investigación considerando estudios afines o relacionados, llevados en distintos contextos y muestras, así como lo mencionan distintos investigadores, continuando con la elaboración de las conclusiones del estudio, además de sustentar las recomendaciones relevantes.

También se incluye la bibliografía y los anexos que presentan los instrumentos utilizados en el estudio y los datos estadísticos adicionales relacionados con los aspectos psicométricos de los cuestionarios aplicados en las variables del estudio.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1. Formulación del Problema

Nos encontramos en una constante exposición a distintos tipos de riesgos, los cuales pueden causar pérdidas. Ante estas situaciones, los seguros financieros cumplen un rol importante, ya que reducen el costo o efecto de la pérdida causada por dichos riesgos. Dado que el negocio de los seguros opera con acuerdos en el cual, a cambio de una prima monetaria, se responsabilizan de todos los perjuicios y daños causados tanto a bienes como a personas, además de cumplir con sus objetivos económicos, desempeñan un papel social importante debido a la naturaleza de los servicios que proporcionan.

Tomando en cuenta el impacto que tiene el mercado asegurador en la región latinoamericana, encontramos que, según MAPFRE (2019), en el año 2018 las primas totales fueron de 150.593 millones de dólares, esta cifra en comparación al del año 2017 tuvo una disminución del 5.5% en referencia al crecimiento del 8.6% que se obtuvo en dicho año. El Perú, por su lado, ocupó el segundo lugar cerrando el año con un importante crecimiento del 12,1% hasta alcanzar los 3.915 millones de dólares.

Asimismo, según el último estudio de MAPFRE (2022), en 2021 las primas totales en Latinoamérica fueron de 149.794 millones de dólares, como resultado, las primas en la industria aseguradora regional aumentaron un 11,5% en comparación con el período del 2020, que experimentó una fuerte caída del 11,9 %, lo que representa una tasa de crecimiento importante, aunque aún no se ha recuperado las cifras previas a la COVID-19. Cabe resaltar que, el mercado asegurador peruano, obtuvo la mayor tasa de crecimiento con 21.4%, seguido de Colombia (12%), El Salvador (10,7%) y República Dominicana (10%) con relación al 2020.

Conociendo la importancia que las empresas de este rubro tienen, tanto a nivel económico como social, es relevante mencionar que no podrían llegar a lograr dichas cifras si no supieran administrar adecuadamente sus recursos (Hitt et al., 2012).

Dentro de los recursos que gestiona la empresa, el capital humano es esencial para su operación. Por esta razón, las organizaciones están enfocando más su atención en el entendimiento de la psicología laboral, las habilidades y competencias profesionales, así como en el desarrollo personal y el bienestar tanto individual como grupal de sus colaboradores. (Rojas et al., 2014). De esta manera, se empieza a dar más espacio al colaborador para realizar tareas complejas, tomar decisiones en base a sus convicciones, entre otras responsabilidades, por ende, se comienza a considerar sus atributos y singularidades, introduciendo así en el ámbito organizacional, aspectos cualitativos de la empresa, por ejemplo, capital psicológico (CapPsi). Partiendo de esta orientación, Luthans et al. (2007) definen el Capital Psicológico como un estado que se distingue por la confianza en la capacidad de realizar tareas desafiantes con éxito, la habilidad de hacer evaluaciones positivas sobre los logros actuales y futuros, la aptitud de fortalecerse ante los problemas y la perseverancia en la consecución de objetivos. Este concepto se compone de cuatro elementos clave: autoeficacia, resiliencia, esperanza y optimismo. Los cuales al igual que el constructo principal, constituyen estados positivos, es decir, están abiertos al cambio y desarrollo, al tener estas características, el capital psicológico puede llegar a ser entrenado por la empresa, asumiendo un rol relevante en el progreso de las organizaciones, equipos de trabajo y colaboradores (Luthans, 2002a; Luthans & Avolio, 2003; Seligman, 2002; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Snyder & López, 2002).

Existen otras variables psicológicas que también se han investigado, siendo la satisfacción laboral uno de los más estudiados, ya que un colaborador altamente satisfecho es, en consecuencia,

altamente productivo (Boada, 2019). La percepción positiva o negativa de los estímulos organizacionales, puede verse influenciada por la satisfacción que siente el colaborador con la organización, entendiendo a la satisfacción laboral, como un conjunto de actitudes que una persona desarrolla hacia su entorno laboral, las cuales pueden dirigirse tanto a la labor en general como a aspectos específicos de la misma. Por lo tanto, la satisfacción laboral se soporta en un concepto integrador el cual abarca las actitudes de los colaboradores hacia las diversas implicancias en sus funciones (Bravo et al., 1996).

Considerando que el comportamiento esperado del colaborador es el de ofrecer sus servicios de una forma asertiva, empática y efectiva, en primer lugar, él tiene que sentirse bien dentro de la ejecución de sus labores. Este bienestar está asociado a las variables del estudio.

Es por todo lo planteado, que surge la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre el capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del rubro seguros?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Conocer la relación que existe entre el capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del rubro seguros.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Determinar el nivel de capital psicológico global y por dimensiones en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del rubro seguros.
2. Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del rubro seguros.

3. Conocer la relación entre la dimensión de autoeficacia del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del sector seguros.
4. Conocer la relación entre la dimensión de optimismo del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del sector seguros.
5. Conocer la relación entre la dimensión de esperanza del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del sector seguros.
6. Conocer la relación entre la dimensión de resiliencia del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del sector seguros.
7. Comparar los niveles de cappsi entre las áreas que conforman la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del rubro seguros.
8. Comparar los niveles de satisfacción laboral según las áreas que conforman la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del rubro seguros.

1.3. Justificación de la Investigación

Uno de los motivos que influenció al desarrollo de la investigación, fue la escasez de investigaciones a nivel nacional acerca del capital psicológico. En ese sentido, se consideró importante aportar mayores conocimientos sobre dicha variable psicológica ya que disponer con colaboradores autoeficaces, resilientes, optimistas y esperanzados, es decir con alto capital psicológico, beneficiaría a la satisfacción laboral, es por ello que el progreso de la misma comprende grandes beneficios para las organizaciones.

Asimismo, los resultados van a permitir que se conozcan los niveles de las variables estudiadas con el que cuentan todos los colaboradores de la gerencia de Recursos Estratégicos. Siendo el fin práctico de la investigación, brindar información novedosa a la organización, ya que, con los datos recolectados, se podría conocer el estado actual del colaborador en referencia a su nivel de cappsi, además de identificar cómo es que ellos perciben a la empresa. Esto, en consecuencia, podrá ser utilizado como base de proyectos de capacitación, donde el colaborador lo desarrolle y/o potencie.

Por ello, con los resultados de la investigación, se podrá proponer mejoras en la satisfacción laboral de los colaboradores que están participando en la investigación, siendo clave en la organización al tratarse de un área que atiende a clientes internos y externos. En relación con lo mencionado, la organización obtendría ventaja a través de un desempeño más elevado y una mayor lealtad en los clientes.

1.4. Limitaciones de la Investigación

La limitación interna identificada es la siguiente:

- Los resultados están limitados, ya que los datos obtenidos solo son provechosos para la población específica. Los instrumentos utilizados están ajustados a la realidad de la propia organización, por lo que no es posible generalizar los resultados incluso a empresas del rubro de seguros.

Las restricciones externas para esta investigación son:

- Debido a la coyuntura, los colaboradores no se encontraban laborando dentro de las instalaciones de la organización en su totalidad, por lo que no fue posible recolectar los datos de cada uno de los instrumentos de manera presencial. Para superar este inconveniente, se recolectó la información de manera virtual.

- La confiabilidad de los datos recolectados de la muestra seleccionada pudo verse afectada debido a la escasez de control del formulario virtual. Para superar esta limitación, se solicitó un comunicado de refuerzo por parte del área de Gestión del Desarrollo Humano, donde se detalla la relevancia que tiene la investigación y que los hallazgos se manejarán de forma reservada.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes Relacionados con la Investigación

En el presente apartado, se muestran las investigaciones previas al estudio, asociados con el Capital Psicológico y Satisfacción laboral, considerando el origen internacional o nacional como criterio de clasificación.

2.1.1. Investigaciones Internacionales

Entre los estudios del cappsi y satisfacción laboral se encuentran las siguientes:

Barahona et al. (2022) realizaron un estudio correlacional en el cual el objetivo es examinar el cappsi y la satisfacción laboral, tomando en cuenta el regreso a la modalidad de trabajo presencial en los docentes de ciencias económicas de un centro de estudios superiores en Colombia, utilizando una muestra de 101 participantes. Se usó la subescala de satisfacción laboral elaborada por Warr et al. (1979) y *psychological capital questionnaire* (PCQ) elaborada por Luthans y Youssef (2007). Se encontraron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre ambas variables. Asimismo, el valor más alto con lo que respecta al capital psicológico corresponde a la autoeficacia, por otro lado, el valor más bajo hace referencia al optimismo. Mientras que, sobre la satisfacción laboral el valor más alto hace referencia a la satisfacción laboral intrínseca. Este estudio concluye que el cappsi es un constructo que impulsa el desempeño laboral de los profesores, beneficiando de esa manera una actitud positiva en el entorno laboral.

Avitia et al. (2021) realizaron una investigación descriptiva correlacional en una organización automotriz en el norte de Chihuahua con el objetivo de determinar si la justicia organizacional tiene un impacto sobre el cappsi y la satisfacción laboral. Los participantes fueron 329 colaboradores de nivel operativo. Los instrumentos aplicados en la investigación constan de adaptaciones validadas por los autores de Colquitt (2001) para la Justicia Organizacional, Luthans

et al., (2007) para el cappsi y Meliá y Peiró (1989) para satisfacción laboral. Los resultados de la investigación muestran que las relaciones planteadas son significativas: la justicia tiene un impacto positivo y significativo en la satisfacción laboral y el capital psicológico. Asimismo, el cappsi influye de manera significativa en la satisfacción laboral.

Hernández et al. (2019) llevaron a cabo una investigación descriptiva correlacional en el Tercio de Armada de San Fernando, del Cuerpo de Infantería de Marina de la Armada Española, para examinar cómo el capital psicológico puede impactar el bienestar, la salud y la satisfacción laboral de los militares. La muestra incluyó a 522 soldados españoles. Se utilizaron varios instrumentos en el estudio, entre ellos el cuestionario PCQ (Azanza et al., 2014) para medir el capital psicológico, la escala de bienestar psicológico (PWBS) (Díaz et al., 2006), y la adaptación española del cuestionario general de salud de Goldberg (GHQ-28) (Lobo et al., 1986). Los resultados indicaron una relación positiva y significativa, con un poder predictivo del 54.5% para el bienestar psicológico, del 13.9% para la satisfacción laboral, y del 7% para la salud.

Jung y Yoon (2015) en su estudio descriptivo correlacional que tuvo como objetivo explicar las relaciones entre el cappsi, satisfacción laboral y comportamientos de ciudadanía organizacional en un hotel de lujo. Los participantes fueron 324 colaboradores que trabajaban en el hotel. Para la medición del capital psicológico, se adaptó el cuestionario de capital psicológico PCQ (Luthans et al., 2007), para conocer los niveles de satisfacción laboral se usó la encuesta de satisfacción laboral JSS (Spector, 1985) y para conocer los niveles de comportamiento de ciudadanía organizacional, se aplicó el cuestionario de comportamiento de ciudadanía organizacional (Podsakoff & MacKenzie, 1994). Los hallazgos mostraron que la esperanza y el optimismo, dimensiones del cappsi, de los colaboradores tienen un impacto crucial en la satisfacción laboral; asimismo, la esperanza y resiliencia afectan al comportamiento de ciudadanía

organizacional. Finalmente, la satisfacción de los colaboradores se asoció positivamente con el comportamiento de ciudadanía organizacional.

Badran y Youssef-Morgan (2015) realizaron una investigación descriptiva correlacional con el propósito de encontrar el tipo de relación existente entre las dimensiones del cappsi (autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia) y la satisfacción laboral en diversas industrias de Egipto. Se tuvo la participación de 451 colaboradores de varias de las industrias más relevantes del norte de Egipto. Para realizar la evaluación de las variables, se aplicaron los instrumentos PCQ de Luthans et al., (2007), para medir el cappsi; la escala de esperanza-estado de Snyder et al. (1996); la escala de amplitud de autoeficacia del rol de Parker (1998); la escala de resiliencia-ego ER89 de Block y Kremen (1996); el test de autoconsciencia de Scheier y Carver (1985) para medir optimismo y la escala de satisfacción laboral de Hackman y Oldham (1975). Se llega a la conclusión la existencia de una relación positiva y significativa entre la autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia, con la satisfacción laboral, asimismo dichas variables ganan mayor significancia con la satisfacción laboral cuando son agrupadas y convertidas en sub-factores del capital psicológico.

Contreras y Juárez (2013) realizaron un estudio donde describieron el cappsi de un conjunto de altos mandos de PYMES colombianas e identificar su impacto en las prácticas de liderazgo. Los participantes fueron 94 colaboradores quienes se encontraban cursando estudios de postgrado empresariales. Para medir las variables que constituyen el capital psicológico se aplicó la prueba de orientación vital revisado LOT-R por Scheier et al. (1994), la escala de autoeficacia generalizada EAG por Jerusalem y Schwarzer (1992), la escala de esperanza estado SHS por Snyder et al., (1996), la escala de resiliencia RS por Wagnild y Young (1993), y el liderazgo se midió por medio del inventario de prácticas de liderazgo IPL por Kouzes y Posner (2003). En el

resultado, los participantes presentaron un alto nivel de cappsi, siendo el optimismo el de menor puntaje. El cappsi, siendo un constructo global, tuvo influencia en las cualidades del liderazgo. La investigación determinó que los participantes exhibieron un puntaje elevado de cappsi, caracterizado en primer lugar por la esperanza, misma que se correlaciona con la persistencia y se refleja en su habilidad para iniciar y mantener acciones necesarias para lograr sus metas.

2.1.2. Investigaciones Nacionales

Con relación a investigaciones previas, en el contexto peruano se han llevado a cabo numerosos estudios sobre la satisfacción laboral, los cuales datan de varios años atrás y continúan siendo un tema relevante hasta el día de hoy debido a sus significativas implicaciones para diversas organizaciones; sin embargo, en cuanto al capital psicológico, el número de investigaciones se reduce significativamente. Se puede citar los siguientes:

Jara (2021) en su investigación correlacional en una compañía textil de Lima Metropolitana tuvo el propósito de identificar la relación que existe entre el cappsi y la satisfacción laboral en donde participaron 119 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Capital Psicológico de Omar et al. (2014) y la Escala Breve de Satisfacción Laboral (WCW) de Warr et al. (1979) adaptado por Boluarte y Merino en el 2015. Como resultado del estudio, se halló una correlación significativa entre el capital psicológico y la satisfacción laboral. Además, en las dimensiones de optimismo, esperanza y resiliencia se obtuvo un resultado estadísticamente significativo en relación con la satisfacción laboral. Caso contrario, se evidenció que la autoeficacia y la satisfacción laboral, no presentaban una relación estadísticamente significativa. Concluyendo que, al tener mayores niveles de cappsi, la satisfacción laboral aumenta.

Orbegoso (2019) realizó un estudio correlacional en una universidad con el fin de examinar la relación entre el capital psicológico y la adaptación a la vida, siendo la población de 90

estudiantes del primer ciclo de psicología. Los instrumentos empleados fueron el PCQ-24 de Luthans et al. (2007) para conocer el nivel de cappsi y en el caso de la adaptación a la vida universitaria, se utilizó el QVA-r de Almeida (2007). Los resultados indicaron que son variables independientes ya que no se evidenció una correlación significativa. Por otro lado, la resiliencia, dimensión del cappsi, mostró una relación significativa con la adaptación a la vida universitaria, confirmando que la capacidad para enfrentar desafíos impacta directamente en la adaptación a la vida universitaria y en el equilibrio entre habilidades y el interés de los alumnos.

Atalaya (2018) en su investigación descriptiva correlacional realizada en una universidad estatal de Lima Metropolitana con el propósito de estudiar la relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout. Se aplicó a una muestra de 616 trabajadores administrativos. Se usó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma (1999) y el inventario *maslach burnout inventory-general survey* MBI-GS de Maslach y Jackson (1981). Se halló que la mayoría de los colaboradores obtuvieron un nivel medio de satisfacción laboral, asimismo, en cuanto al nivel de burnout, predominan los niveles medio y alto en las dimensiones de agotamiento y cinismo, por otro lado, en la eficacia profesional se obtuvo en gran parte un nivel alto. El análisis del estudio revela que existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión de agotamiento del síndrome de burnout. Asimismo, se evidencia una correlación negativa y significativa entre la satisfacción laboral y el cinismo, dimensión del burnout, mientras que se encuentra una asociación positiva y significativa con la dimensión de eficacia profesional del burnout.

Llacho (2018) elaboró un estudio descriptivo correlacional en establecimientos del sector de servicios de belleza con el objetivo de determinar la relación entre la variable de capital psicológico y el compromiso organizacional. La muestra fue de 203 colaboradores de diferentes

especialidades. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de capital psicológico de Luthans, adaptado al español por Azanza et al., (2014), y el cuestionario de compromiso organizacional planteado por Meyer y Allen (1990). Los resultados mostraron una correlación positiva y significativa (r=0.45) entre las variables estudiadas, con relaciones significativas entre todos los componentes y dimensiones, excepto entre el optimismo y el compromiso de continuidad. Además, se revelaron diferencias significativas en las dimensiones principales y variables en relación con los aspectos sociodemográficos en gran parte de los casos analizados.

Iparraguirre (2017) realizó un estudio en un centro psicológico de Lima para conocer la relación entre los factores organizacionales y personales con la satisfacción laboral, contando con una población de 45 colaboradores. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de Meliá et al., (1990) y la escala de percepciones compartidas de Lerner y Lerner. Dentro de los resultados obtenidos, en la percepción de los factores organizacionales se identificó que todos los participantes se encontraban con una percepción buena y regular. Además, aquellos empleados que contaban con una percepción a nivel regular de los factores organizacionales presentaban una mayor probabilidad de estar insatisfechos en comparación con los colaboradores que presentaban un nivel de percepción óptimo. Asimismo, más de la mitad de los trabajadores que presentaban altos niveles de satisfacción laboral, contaban con un buen desempeño de sí mismos, por otro lado, los colaboradores que contaban con la satisfacción a un nivel medio, solo un pequeño porcentaje contaba con un óptimo desempeño. En conclusión, la satisfacción laboral está influenciada en mayor medida por factores organizacionales y en menor medida por los personales.

2.2. Fundamentos Teóricos

En el presente apartado se exponen de manera detallada los fundamentos teóricos de la investigación, los cuales abarcan al capital psicológico, satisfacción laboral y el modelo de relación de las dos variables.

2.2.1. Capital Psicológico

El cappsi es un constructo novedoso de manera relativa, el cual agrupa ciertos recursos personales que se encuentran dentro del dominio del comportamiento organizacional positivo, este último surgió para estudiar y aplicar las fortalezas y capacidades psicológicas de los colaboradores que tiene una orientación positiva, y pueden ser evaluadas, mejoradas y gestionadas de manera efectiva para optimizar la gestión del talento humano en el entorno organizacional (Luthans, 2008). Estos recursos personales son: autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia, variables bases para su estudio. En este apartado se describe su origen, importancia y las variables con las que se relaciona para entender plenamente la esencia y proyecciones de este constructo.

2.2.1.1. Conceptualización del Capital Psicológico. Luthans et al., (2007) definen al cappsi como un estado psicológico positivo de desarrollo conformado por 4 dimensiones, la primera es la autoeficacia; que se refiere a la confianza en la propia capacidad para iniciar tareas y poner el esfuerzo necesario para lograr el éxito en las actividades propuestas; la segunda dimensión hace referencia al optimismo, hacer atribuciones positivas en cuanto a la consecución del éxito en el presente y futuro; también encontramos a la dimensión esperanza que consiste en defender la ejecución de metas y si es necesario, replantearse; y cuando se sienta agobiado por los dilemas y contratiempos, tener la capacidad de resistir y reponerse para alcanzar el éxito, haciendo referencia a la última dimensión que es la resiliencia. Como se aprecia, la definición que nos brinda Luthans es operacional, ya que para definir al cappsi, se deconstruye a la variable definiendo cada

una de sus dimensiones, llegando así, a una definición general mediante la suma de sus dimensiones. Esta forma de definir el cappsi se debe a que, al ser un constructo de segundo orden, tiene una mayor predicción en cuanto al rendimiento y la satisfacción con respecto a cada uno de sus cuatro componentes por separado. Aunque cada una de las dimensiones del cappsi pueden ser conceptualmente independientes y tener validez discriminante, también pueden aportar de manera conjunta al constructo general de cappsi (Luthans et al., 2007). En un desarrollo posterior a las investigaciones iniciales de Luthans, en colaboración con Sweetman (2010), el concepto de cappsi se reorientó hacia una perspectiva más amplia y menos operacional. Los autores lo describieron como una cualidad intrínseca que potencia la flexibilidad cognitiva, estimula la creatividad y fomenta una mayor apertura a nuevas experiencias y desafíos. Cabe resaltar que esta nueva definición que se brinda no reemplaza a la que dio inicialmente (Luthans et al., 2007); sino que se complementa al desarrollo del cappsi.

2.2.1.2. Dimensiones del Capital Psicológico. Las dimensiones que se presentan a continuación han sido considerablemente estudiadas bajo diversos enfoques. Las cuatro dimensiones del capital psicológico fueron elegidas para componer este constructo de orden superior debido a su adecuación a los criterios establecidos por los estudios del comportamiento organizacional positivo (COP).

2.2.1.2.1. Autoeficacia. Bandura (1997) define la autoeficacia como "la convicción en la capacidad personal para organizar y llevar a cabo los cursos de acción necesarios para alcanzar ciertos objetivos" (p. 3). En su teoría sobre la autoeficacia, Bandura (1997) indica que esta se fundamenta en cuatro fuentes principales: experiencias de éxito, experiencia vicaria, persuasión verbal y estados emocionales. Las experiencias de éxito consisten en que los logros repetidos en tareas específicas refuerzan las percepciones positivas de autoeficacia. La experiencia vicaria se

refiere a la observación de características similares en otros, lo que sugiere que, al ver a otros triunfar mediante su esfuerzo, se fortalece la creencia de que uno también posee las habilidades necesarias para tener éxito. En cuanto a la persuasión verbal, esta ocurre cuando, al recibir estímulo de un tercero sobre las propias capacidades, las personas tienden a esforzarse y perseverar más ante las adversidades. Por último, los estados de ánimo, que son intrínsecos a cada individuo, influyen en la percepción de la autoeficacia: las emociones positivas tienden a elevar la percepción de eficacia, mientras que las emociones negativas tienden a disminuirla.

De acuerdo con Bandura (1997), la autoeficacia no puede ser evaluada de manera general, sino que debe ser considerada en contextos específicos, como el ámbito laboral, las actividades deportivas o las relaciones sociales, ya que su efectividad es relativa a cada situación particular. Es por ello que la percepción que se tiene de la autoeficacia es tan relevante, porque involucra a nuestro comportamiento, pensamientos y sentimientos. También determina el nivel de esfuerzo utilizado para enfrentar los desafíos y el tiempo requerido para lograr realizar alguna actividad. En el ámbito laboral, la autoeficacia está relacionada con actitudes y comportamientos organizacionales positivos. En síntesis, ha sido relacionada con el desempeño laboral (Stajkovic & Luthans, 1998) y la satisfacción laboral (Judge & Bono, 2001). Asimismo, diversos estudios han evidenciado que la autoeficacia está asociada con la persistencia, dedicación, satisfacción en las actividades que realizamos y la motivación (Llorens et al., 2007). Entonces, se puede afirmar que el desarrollar y aumentar los niveles de autoeficacia aumentarán, en consecuencia, los niveles de desempeño, satisfacción, motivación, persistencia y dedicación.

2.2.1.2.2. Optimismo. El estudio del optimismo es abordado desde dos perspectivas complementarias. Una de estas teorías se refiere al modelo explicativo optimista-pesimista propuesto por Peterson y Seligman (1984), el cual establece tres dimensiones para diferenciar entre

los estilos explicativos optimista y pesimista: la internalidad-externalidad, la estabilidad-inestabilidad y la globalidad-especificidad. Es decir, las personas con un estilo explicativo optimista tienden a interpretar los eventos de manera interna, estable y global, mientras que las personas con un estilo explicativo pesimista suelen interpretarlos de manera externa, inestable y específica (Peterson y Seligman, 1984). La segunda perspectiva hace referencia al optimismo disposicional del Scheier y Carver (1987), en donde se hace referencia al optimismo como una tendencia a confiar que en el futuro existan sucesos positivos, por lo contrario, el pesimismo hace referencia a la espera de sucesos negativos. Cabe resaltar que a estas expectativas se les denomina rasgos porque son disposiciones que permanecen estables; los autores basan su estudio en la perspectiva optimista-pesimista de Peterson y Seligman (1984). De este modo, una persona optimista tiende a atribuir los acontecimientos positivos a causas internas, globales y estables, mientras que atribuye los eventos negativos a factores externos, específicos e inestables (Seligman, 1998). Además, tal como se mencionó anteriormente, este estudio se adhiere a la teoría propuesta por Luthans y Youssef (2004), el cual se centra en el análisis del capital psicológico positivo, considerándolo como un estado en lugar de un rasgo. En el contexto organizacional, se ha encontrado una correlación entre el optimismo de los colaboradores y su rendimiento laboral (Green et al., 2004). Diversas investigaciones han llegado a la conclusión de que los colaboradores optimistas no solo experimentan un mayor bienestar, sino que también logran resultados superiores a lo esperado. Una investigación que corrobora esta afirmación fue realizada por Seligman (1998) donde identificó el incremento de ventas debido a la contratación de nuevos agentes con dichas características optimistas, en una compañía de seguros. Agregando a la evidencia, Luthans et al., (2005) encontraron una relación significativa entre el optimismo y el rendimiento laboral.

2.2.1.2.3. Esperanza. En el transcurso de los años el estudio de la esperanza fue realizado desde un enfoque clínico. No obstante, en los últimos años, otros enfoques fueron ganando fuerza, especialmente la psicología positiva y el COP. Según Snyder (2002), la esperanza se define como un estado motivacional positivo, que implica tanto tener la energía direccionada al cumplimiento de una meta específica como la capacidad para planificar las acciones necesarias para alcanzarla. Entonces, la esperanza es la percepción que tiene la persona de ser capaz de encontrar distintas rutas para lograr las metas deseadas, también es el impulso necesario para automotivarse a través de pensamientos firmes, posibilitando de esta manera comenzar y mantener el esfuerzo en el transcurso de las rutas.

Según Snyder (2002), la esperanza es el origen de las emociones positivas, Youssef y Luthans (2007), se basan en dicha premisa debido a que sostienen que, cuando las personas consideran que cuentan con un nivel alto de esperanza en un contexto específico, sienten que las probabilidades de lograr sus metas aumentan, centrándose más en tener éxito que en fracasar, también perciben una menor cantidad de emociones negativas cuando se enfrentan a obstáculos en el alcance de sus metas, debido medularmente a su predisposición de usar y crear rutas alternas (Youssef & Luthans, 2007). En el ámbito organizacional, distintas investigaciones referentes al cappsi afirman relaciones positivas entre la esperanza y el rendimiento, la satisfacción y el compromiso (Luthans et al., 2007; Luthans et al., 2005; Luthans et al., 2008). Ello se puede evidenciar dentro de los resultados del estudio de Luthans et al., (2005), en donde se mostró que la esperanza, el optimismo y la resiliencia tenían una relación positiva con el rendimiento laboral evaluado por sus supervisores. Asimismo, Wandeler y Bundick (2011) encontraron una relación positiva entre la esperanza y la competencia profesional percibida, resumiendo que, dentro del

contexto laboral, y entre las distintas capacidades positivas, se debería fomentar la esperanza con el objetivo de incrementar la capacidad laboral identificada en sus colaboradores.

2.2.1.2.4. Resiliencia. Luthans (2002b) define la resiliencia como "la capacidad para recuperarse de la adversidad, el conflicto y el fracaso, o incluso de situaciones positivas que resultan abrumadoras para los individuos, como aquellas que implican progreso y un aumento en la responsabilidad" (p. 702). En este contexto, ser resiliente implica tener la habilidad de superar las dificultades, reincorporarse y salir fortalecido, incluso en medio de un entorno de elevado estrés psicosocial. Al igual que la esperanza, otro recurso psicológico positivo que forma parte del Capital Psicológico (CapPsi), la resiliencia comenzó a estudiarse en el ámbito clínico, pero su importancia ha crecido en el ámbito organizacional, ya que constituye uno de los pilares de la Psicología Positiva. En este sentido, Larson y Luthans (2006) encontraron una relación significativa entre la resiliencia de los colaboradores y su nivel de satisfacción. Asimismo, Youssef y Luthans (2007) afirman que el nivel de resiliencia está relacionado con la satisfacción, el compromiso y la felicidad de los colaboradores.

Entre otros estudios, se destaca la investigación de Masten et al. (2009), quienes sostienen que la resiliencia se desarrolla a través de tres enfoques estratégicos principales: (1) estrategias orientadas al riesgo, que buscan reducir la exposición innecesaria a situaciones de riesgo; (2) estrategias centradas en los recursos, que buscan aumentar tanto la calidad como la cantidad de recursos disponibles para el individuo, facilitando así el desarrollo de habilidades de afrontamiento eficaces ante diversas circunstancias; y (3) estrategias enfocadas en el proceso, que fortalecen los recursos necesarios para crear sistemas de apoyo que faciliten la adaptación a los cambios que las personas enfrentan en sus vidas. Según Coutu (2002), las personas resilientes comparten ciertos rasgos comunes, como la aceptación incondicional de la realidad, una profunda y coherente

creencia en la importancia de la vida, respaldada por valores firmes, y la capacidad de adaptarse y ser flexibles ante cambios significativos.

2.2.1.3. Importancia del Capital Psicológico en el Contexto Organizacional. El concepto de cappsi es reciente; no obstante, ha cobrado importancia en las organizaciones porque es un estado abierto al cambio, por lo que tiene la capacidad de desarrollarse mediante intervenciones breves y específicas, destinadas a influir en cada una de sus dimensiones, así como en el constructo nuclear. No es tan fijo como un rasgo de la personalidad, ni tan cambiante como un estado de ánimo (Luthans et al., 2006; Luthans et al., 2010). Además, se señala que el CapPsi es un constructo en el que las organizaciones pueden invertir, ya que, a diferencia del capital humano, donde se enfoca en el "qué conozco", del capital social, "a quién conozco" y del capital financiero, "que tengo", el capital psicológico es el "quién soy" y "qué puedes llegar a ser en términos de desarrollo positivo". El desarrollo de este concepto permite a las organizaciones generar ventajas competitivas como el crecimiento sostenido, un alto nivel de desempeño y una mayor satisfacción laboral (Luthans et al., 2007; Luthans et al., 2008; Contreras y Juárez, 2013). Además, el capital psicológico contribuye a una valoración positiva de las circunstancias y las posibilidades de éxito, fundamentada en el esfuerzo y la perseverancia (Luthans & Youssef, 2007). Esto implica no solo incentivar la participación de los colaboradores en la empresa, sino también resaltar que las personas que poseen estas características tienen mayores probabilidades de triunfar en la organización. Este éxito se integra en sus vidas, ya que las expectativas que tenían se están cumpliendo o están en proceso de cumplirse.

2.2.1.4. Variables Determinantes del Capital Psicológico. El concepto del cappsi se basa en recursos personales previamente identificados en investigaciones anteriores (Bandura, 1997; Peterson & Seligman, 1984; Snyder, 2002; Wagnild & Young; 1993). El CapPsi se define como

un proceso, y para comprender mejor las variables que influyen en él, es esencial reconocer que la resiliencia, el optimismo, la autoeficacia y la esperanza constituyen y engloban el cappsi (Luthans et al., 2007). Además, Avey et al. (2010), en sus investigaciones sobre este constructo, concluyeron que otras variables relacionadas pueden tener una asociación significativa y positiva con el cappsi, en particular, el bienestar laboral, ya que engloba características que pueden determinar si los empleados tienen un nivel adecuado de cappsi.

2.2.1.5. Variables Resultantes del Capital Psicológico. Dentro del campo de la psicología organizacional, se ha demostrado que intervenir positivamente en el desarrollo del cappsi tiene diversas ventajas competitivas en los niveles individual, grupal y organizacional. Se ha comprobado que la influencia del CapPsi es más potente que la relación independiente de sus factores con el desempeño, lo que sugiere que al aumentar el nivel de CapPsi en los colaboradores, se mejorará su desempeño y, a su vez, influirá en otras variables organizacionales, como la satisfacción laboral, el compromiso y el liderazgo. Diversas investigaciones han respaldado esta afirmación, incluyendo trabajos de Luthans et al. (2005), Larson y Luthans (2006), Jensen y Luthans (2006), Luthans et al. (2007), Luthans et al. (2008), Clapp-Smith et al. (2009), Hodges (2010) y Walumbwa et al. (2011).

Asimismo, los estudios demuestran que trabajar en el CapPsi no solo potencia procesos individuales inherentes al colaborador, sino que también influye en las conductas percibidas en el espacio de trabajo, siendo el caso de la ciudadanía organizacional (Gooty et al., 2009; Avey et al., 2010). Siguiendo la misma línea investigativa, el CapPsi influye sobre los factores higiénicos o externos; tales como la cultura organizacional (Rego et al., 2010).
En resumen, el desarrollo del CapPsi dentro de las organizaciones, genera cambios positivos en

variables inherentes del trabajo, variables individuales del colaborador, necesidades fisiológicas que se satisfacen con el trabajo, entre otros.

2.2.2. Satisfacción Laboral

A lo largo del tiempo, el estudio de la satisfacción laboral ha ganado una importancia creciente, convirtiéndose en un elemento crucial para las organizaciones. Inicialmente, su desarrollo estuvo vinculado al enfoque psicológico, pero posteriormente se enfocó más específicamente en el ámbito del comportamiento organizacional. Aunque el análisis sistemático de la naturaleza y las causas de la satisfacción en el trabajo no comenzó formalmente hasta la década de 1930, ya existían estudios previos que exploraban diversas actitudes de los empleados hacia diferentes aspectos laborales (Alonso, 2008).

Uno de los primeros y más influyentes antecedentes en este campo fueron los estudios Hawthorne, realizados entre 1924 y 1933. Estos estudios, que se atribuyen principalmente a Elton Mayo de la Harvard Business School, se llevaron a cabo bajo un enfoque de psicología social. Más adelante, Dormann y Zapf (2001) destacan que, desde sus inicios, la satisfacción laboral ha sido considerada un concepto central en la psicología organizacional. Por su parte, Vásquez (2007) señala que el interés por estudiar esta variable aumentó significativamente tras la publicación del libro *Job Satisfaction* de Hoppock en 1935. Asimismo, Caballero (2002) subraya que, en la actualidad, la satisfacción laboral es uno de los temas más relevantes dentro de la psicología del trabajo y las organizaciones. Este creciente interés ha permitido, a través del estudio del comportamiento humano en las organizaciones, establecer dinámicas laborales específicas y explicar los orígenes del comportamiento dentro de diversos sistemas sociales (Schvarstein, 2002; citado por Castillo, 2014).

2.2.2.1. Conceptualización de Satisfacción Laboral. La satisfacción laboral no cuenta con una definición unánime, ya que ha sido objeto de diversas investigaciones con el fin de generar nuevos conocimientos y aportes significativos hacia la psicología organizacional. Sin embargo, dicho afán investigativo desarrolló también una discordancia al momento de conceptualizar a la variable.

Cavalcante (2004) ofrece una categorización que divide la satisfacción laboral en dos enfoques distintos. El primero de ellos la conceptualiza como un estado emocional. Desde esta perspectiva, Locke (1976) define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero que surge de la percepción subjetiva de las experiencias laborales. De manera similar, Curry et al. (1986) la describen como una orientación afectiva positiva hacia el trabajo, mientras que Muchinsky (1993) la entiende como una respuesta emocional o afectiva respecto al trabajo. Crites (1969), por su parte, la concibe como un estado afectivo que refleja si una persona, en general, gusta o no de una situación laboral específica. Newstrom et al. (1993) amplían esta visión, describiéndola como un conjunto de sentimientos y emociones, ya sean favorables o desfavorables, que resultan de cómo los empleados perciben su trabajo. A partir de estas definiciones, Cavalcante (2004) sintetiza el concepto de satisfacción laboral, desde esta primera perspectiva, como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas positivas en relación con el trabajo. La segunda perspectiva considera la satisfacción laboral como una actitud general hacia el trabajo. Autores como Beer (1964), Salancik y Pfeffer (1977), Harpaz (1983), Griffin et al. (1986), Arnold et al. (1991) y Bravo et al. (1996) se adhieren a esta visión. En este contexto, las actitudes se definen como asociaciones entre objetos y las evaluaciones que los individuos realizan de ellos. Estas evaluaciones reflejan la dimensión afectiva y emocional de las experiencias individuales o las creencias en términos de evaluación relacionadas con el trabajo o factores afines.

Cavalcante (2004) elaboró una clasificación en la que agrupó las características semejantes que se encontraban en las definiciones de diferentes autores; sin embargo, esta no es la única que se puede encontrar, Bravo et al., (1996), plantean otra clasificación donde dividen a la satisfacción laboral en dos conceptos, unidimensional y multidimensional; la primera hace referencia a las actitudes generales que los colaboradores tienen en el trabajo; es decir, depende primordialmente de ellos, por otro lado, en la clasificación multidimensional se considera que la satisfacción laboral es causada por distintas facetas que caracterizan al trabajo, los cuales generan satisfacción o insatisfacción dependiendo de la forma en la que se presenten en la realidad laboral. Es decir, Bravo et al., (1996) la definen como una actitud desarrollada por un colaborador hacia su contexto laboral en general o hacia aspectos específicos del mismo. Lo que significa que hablar de satisfacción laboral, implica necesariamente hablar sobre actitudes.

2.2.2.2. Teorías de la Satisfacción Laboral. Así como existe una amplia gama de definiciones, también sucede lo mismo con las posturas teóricas, lo que causa un alto impacto en el análisis de la satisfacción laboral. Se presentará lo esencial de cada teoría indicando el autor respectivo. Muchas de estas teorías tuvieron un alto impacto en el estudio de la satisfacción laboral y tratan de explicar cómo se formó, su evolución, interacción con algunas variables organizacionales y sus efectos.

Tabla 1

Teorías de la satisfacción laboral

Teorías	Autores	Descripción
Aproximación bifactorial	Herzberg et al. (1959)	Se plantea que la satisfacción e insatisfacción dirigen el comportamiento de los colaboradores, siendo ambas el resultado de los denominados factores de motivación e higiene, respectivamente.
Teoría de las necesidades	McClelland (1961)	La satisfacción está relacionada con la medida en que las características del trabajo permiten al individuo cumplir con sus necesidades.
Teoría de las expectativas	Vroom (1964)	La satisfacción laboral se origina de las expectativas que se generan en el individuo, afectando su toma de decisiones y la dificultad que supone la ejecución de alguna tarea.
Teoría del establecimiento de metas u objetivos	Locke (1968)	La persona se siente satisfecha cuando percibe que el trabajo le permite alcanzar lo que considera importante y que estos logros son compatibles con sus objetivos.
Teoría del procesamiento social de la información	Salancik y Pfeffer (1978)	La información que el individuo percibe de su entorno, junto con el proceso de influencia social, conforma el núcleo que desencadena la formación de actitudes y la aparición de necesidades individuales.
El modelo de las características de la función	Hackman y Oldham (1980)	La satisfacción laboral surge de las características del trabajo que realiza el individuo.
Teoría de la discrepancia	Locke (1984)	La satisfacción laboral depende de los valores que son importantes para la persona y que pueden ser alcanzados a través del propio trabajo.
Modelo interactivo	Snyder y Ickes (1985)	La satisfacción laboral es el resultado de la confluencia positiva de los factores extrínsecos e intrínsecos, por lo que surge una necesidad de compatibilidad entre la persona y la situación.

2.2.2.2.1. Aproximación Bifactorial. También denominada teoría de los dos factores, formulada por Herzberg et al. (1959), contempla analizar el comportamiento en los colaboradores con su centro laboral, por ello desarrolla dos factores de satisfacción:

- Factores motivacionales o intrínsecos: Se refiere al trabajo en sí, contenido del puesto, a las funciones y las responsabilidades asociadas, las mismas que, de ser percibidas como positivas, producen una creciente en la productividad, teniendo en consecuencia, niveles de excelencia que sobrepasan los niveles normales. Estas respuestas en los niveles de excelencia, genera que la conducta de los colaboradores se equilibre con su ámbito laboral. Teóricamente, los sentimientos de realización, desarrollo y reconocimiento, que son evidenciados por medio de una actividad laboral que represente un reto relevante para el trabajo, están incluidos dentro de la motivación. Por ello, cuando se cuenta con resultados que son positivos y óptimos, esto genera satisfacción en la persona, por el contrario, al tener resultados negativos, generan inconformidad y evitación. (Herzberg et al., 1959).
- Factores Higiénicos o Extrínsecos: Son las circunstancias entorno al colaborador dentro de su centro de labores. Engloba las condiciones físicas y ambientales, el salario, las prestaciones sociales, las políticas, el liderazgo, el clima, las normas internas, las oportunidades de crecimiento, etc. Por ende, no depende del colaborador, sino de la gestión de la empresa para motivar a sus equipos. El término higiénico hace referencia a la prevención o precaución, es decir, solo están dirigidos a evitar fuentes que no causan satisfacción en el ambiente y amenazas latentes que pueden crear brechas laborales. Cuando estos factores son adecuados, solo previenen la insatisfacción de los colaboradores, ya que no logran impulsar la satisfacción, y cuando se llega a impulsar, no es sostenible

por un largo período. Por el contrario, si los factores son paupérrimos, estos generan insatisfacción en los colaboradores. (Herzberg et al., 1959).

2.2.2.2.2. Teoría del Establecimiento de Metas u Objetivos. Locke (1976), considera que cuando el colaborador percibe que los lineamientos, metas y objetivos del trabajo facilitan los lineamientos, metas y objetivos del individuo, entonces este desarrollará satisfacción en el trabajo. Teniendo en cuenta que los objetivos personales están directamente relacionados al comportamiento del colaborador, estos influyen en el esfuerzo, quien a su vez afecta al rendimiento. Si el rendimiento del colaborador es suficiente para lograr alcanzar los objetivos propuestos, entonces él en consecuencia se sentirá satisfecho; es decir, la satisfacción percibida estará en función del rendimiento. La presente teoría permitió desarrollar importantes aportes en cuanto a la motivación del comportamiento en el ámbito laboral:

- La implementación formal de objetivos incrementa el rendimiento en comparación con los que no brindan objetivos formales. Es decir, mientras más detallados sean los objetivos, mayores resultados en la motivación. (Locke, 1976).
- De acuerdo con diversos estudios, se ha llegado a la conclusión de que cuando los colaboradores aceptan objetivos desafiantes y se esfuerzan por alcanzarlos, se logran mejores niveles de desempeño en comparación con objetivos sencillos. Esta dinámica se mantiene incluso cuando los objetivos son tan complejos que ningún colaborador los alcanza en su totalidad (Locke, 1976).

En resumen, la teoría de Locke (1976) sobre el establecimiento de metas considera que el principal impulsor del esfuerzo en el trabajo es el deseo de alcanzar un objetivo específico, lo que influye en el nivel de dedicación empleado en la ejecución de las tareas.

2.2.2.2.3. Modelo de las Características de la Función. Este modelo propuesto por Hackman y Oldham (1980), afirma que la satisfacción laboral es el resultado de las características propias del puesto en donde el colaborador se desempeñará. Partiendo de esta premisa, los autores proponen que es posible optimizar la organización del trabajo mediante el incremento de diversas habilidades necesarias, así como mediante el fortalecimiento de la identidad y significancia de las tareas y del desempeño en las funciones. Esto permitiría al individuo resolver dificultades relacionadas con su trabajo y obtener retroalimentación sobre la ejecución de sus tareas. En este contexto, Hackman y Oldham (1980) sostienen que los colaboradores pueden ser motivados principalmente por la satisfacción intrínseca que experimentan al realizar sus tareas.

Las características fundamentales del trabajo, como la diversidad de habilidades, la identidad de la tarea, el significado de la tarea, la autonomía en la función y la retroalimentación, ejercen una influencia significativa en los estados psicológicos de las personas, los cuales a su vez contribuyen al desarrollo profesional. Estas características generan tres estados psicológicos clave: la variedad de tareas, la identidad y el significado de la tarea influyen en el sentido de propósito que el individuo otorga a su trabajo; la autonomía refuerza el sentido de responsabilidad personal en la ejecución de las tareas; y la retroalimentación proporciona un mayor entendimiento sobre los resultados de su labor.

Otro aspecto significativo del modelo es la identificación de una variable intraindividual y moderadora entre las características del puesto y la satisfacción laboral basada en las necesidades de desarrollo de los individuos. Esta variable sugiere que las características del puesto y cualquier cambio en ellas pueden afectar la satisfacción del colaborador en función de sus necesidades internas de crecimiento y desarrollo. En otras palabras, el modelo reconoce que la satisfacción

laboral no depende únicamente de las características objetivas del puesto, sino también de las necesidades intrínsecas de crecimiento personal del individuo.

Según el modelo propuesto por Hackman y Oldham (1976), las personas que buscan constantemente desafíos y que poseen una mayor disposición al trabajo, tienden a sentir mayor satisfacción y motivación para desempeñarse de manera exitosa en su puesto laboral.

2.2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral. La satisfacción laboral, comprende distintas dimensiones y como se puede ver en el siguiente cuadro, las propuestas van a depender del autor.

Tabla 2

Dimensiones de la satisfacción laboral por autor

Autores	Dimensiones de Satisfacción Laboral
Herzberg	● Motivación. ● Higiene.
Vroom	● Planes de compañía y dirección. ● Oportunidades de promoción. ● Contenido de trabajo. ● Supervisión. ● Recompensas económicas. ● Condiciones de trabajo y compañeros de trabajo.
Locke	● Satisfacción con el trabajo. ● Satisfacción con el salario. ● Satisfacción con la promoción. ● Satisfacción con el reconocimiento. ● Satisfacción con los beneficios. ● Satisfacción con las condiciones de trabajo. ● Satisfacción con la supervisión. ● Satisfacción con los compañeros. ● Satisfacción con la compañía y la dirección.
Meliá y Peiró	● Satisfacción con la supervisión y participación en la organización. ● Satisfacción con la remuneración y prestaciones. ● Satisfacción intrínseca. ● Satisfacción con el ambiente físico. ● Satisfacción con la cantidad de producción. ● Satisfacción con la calidad de producción.
Palma	● Significación de la tarea. ● Condiciones de trabajo. ● Reconocimiento personal y/o social. ● Beneficios económicos.

Nota. Fuente: Elaborado por García (2017).

Locke (1976), después de proponer sus nueve dimensiones, las agrupa en dos categorías principales. La primera comprende los eventos o condiciones de satisfacción laboral:

- Satisfacción con el trabajo: Se relaciona con el interés por las tareas, la diversidad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, el éxito y el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: Se centra en cómo se paga a los empleados y si se sienten justos entre ellos.
- Satisfacción con la promoción: Se refiere a las oportunidades de capacitación y los factores que fomentan el crecimiento.
- Satisfacción con el reconocimiento: Puede incluir críticas y elogios al desempeño.
- Satisfacción con los beneficios: Pensiones, seguro médico y vacaciones son parte de estos beneficios.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: Tenga en cuenta los horarios, los descansos y el entorno de trabajo.

La segunda categoría analiza los elementos que promueven la satisfacción:

- Satisfacción con la supervisión: Está relacionada con el estilo de liderazgo del supervisor y sus habilidades técnicas, humanas y administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: Relacionado con las capacidades, el apoyo, la comunicación y la amistad entre colegas.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: Involucra las políticas organizacionales respecto a beneficios y salarios.

Por otro lado, Meliá et al. (1984), en su intento por medir la satisfacción en el ámbito laboral, desarrollaron un cuestionario que incluía los siguientes factores:

- Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización.
- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo.
- Satisfacción con las prestaciones materiales y recompensas complementarias.
- Satisfacción intrínseca del trabajo.
- Satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad en el empleo.
- Satisfacción con las relaciones interpersonales.

En investigaciones posteriores (Meliá y Peiró, 1989a; Meliá y Peiró, 1989b; Meliá et al., 1990), ajustaron estas dimensiones y concluyeron con las siguientes:

- Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización: Se refiere a la relación con los supervisores, la frecuencia y calidad del trato, la justicia en las decisiones, la formación recibida y la valoración de las decisiones superiores.
- Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones: Relativa a beneficios y negociaciones económicas, ascensos, convenios laborales, negociaciones salariales y formación.
- Satisfacción Intrínseca**:** Relacionada con las actitudes positivas generadas por las labores mismas, las oportunidades que ofrece para realizar tareas placenteras o en las que se destaca, y la capacidad de elegir aspectos del centro de labores.
- Satisfacción con el Ambiente Físico: Incluye el entorno laboral, limpieza, ventilación, iluminación y temperatura.
- Satisfacción con la Cantidad de Producción: Se refiere al ritmo y la cantidad de trabajo realizados, así como a la satisfacción resultante de alcanzar esos niveles.

- Satisfacción con la Calidad de Producción: Relativa a los recursos disponibles para ejecutar las labores y la calidad final del trabajo.

Peiró en 1994 agrega un evento adicional llamado la seguridad del empleo, refiriéndose a la estabilidad económica, social y personal que la empresa le otorga a la persona.

Al hacer una síntesis de las dimensiones propuestas, se deben tener en cuenta dos aspectos importantes. El primero se enfoca en los procesos psicológicos que afectan la satisfacción laboral, como actitudes y aspectos cognitivos, afectivos y conductuales. La identificación de las características del trabajo que generan dichas experiencias subjetivas es el segundo paso. Para resumir, comprender la satisfacción laboral requiere considerar tanto los procesos psicológicos que definen la experiencia personal como las características laborales que la generan.

2.2.2.4. Importancia de la Satisfacción Laboral. Dentro de las distintas problemáticas a las que la organización se enfrenta, gran parte de ellas son ocasionadas por factores intrapersonales en los colaboradores que conforman la empresa, de los cuales, el tener un bajo nivel de satisfacción laboral es uno de los principales puntos de mejora en el que la empresa debe trabajar, debido a que un bajo nivel de satisfacción en el trabajo merma el óptimo desarrollo de un trabajo innovador y creativo.

Es por ello que, para las organizaciones, estudiar la satisfacción laboral de sus colaboradores resulta imprescindible, ya que desencadena una serie de opiniones y comentarios acerca del funcionamiento de la empresa y cómo es que ellos se sienten laborando dentro de la misma. Además, resulta ser una excelente herramienta para identificar, indirectamente, la calidad de gestión de la organización. Generando así, fundamentos para modificar la estructura y los componentes organizativos, así como en las actitudes y conductas.

Entonces, el éxito de una organización puede depender, entre otros aspectos importantes, de qué tan a gusto se sienten las personas trabajando dentro de ellas; es decir, ser un lugar gratificante para los colaboradores. Asimismo, un puntaje elevado en la satisfacción laboral contribuye a la atracción y retención, ya que propicia que la rotación y el ausentismo disminuyan, demostrando que los colaboradores satisfechos inculcan el aumento de fidelidad en los clientes (Robbins & Judge, 2013), también contribuye a mantener un clima organizacional sano, a incentivar positivamente a los colaboradores y ganar su compromiso con la empresa. Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral es la actitud que el colaborador adopta ante la organización en la que se encuentra, y que las actitudes están vinculadas directamente al comportamiento, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; se puede decir entonces, que la efectividad se consigue cuando implementan actitudes favorables hacia esta y hacia el centro laboral (Chiavenato, 2009), debido a que los aspectos mencionados anteriormente, influyen en la toma de decisiones del colaborador.

Abordando ahora sobre el ámbito personal, varios autores coinciden en que el trabajo brinda salud física y mental, prestigio, entretenimiento, contacto social y realización personal (Moreno-Jiménez et al., 2010), a su vez, Rode (2004) afirma que los colaboradores con resultados elevados de satisfacción perciben predominantemente mejor bienestar general y satisfacción con la vida; identificando a la satisfacción laboral como agente influyente sobre la satisfacción con la vida en general. Por otro lado, la insatisfacción laboral tiene consecuencias contraproducentes en la salud física y psicológica del colaborador (Spector, 1997; citado por Pérez, 2011).

Después de todo lo anterior mencionado, es importante considerar, que, dentro de las fortalezas de la satisfacción laboral, estas no están únicamente enmarcadas dentro del ámbito

organizacional y personal, sino que se ramifican en otros círculos, tales como el familiar, social y comunitario (Flórez, 2010).

Además, si el colaborador se siente satisfecho, inducirá a los clientes a tener una percepción positiva de la atención brindada, en consecuencia, la satisfacción del cliente se verá aumentada; viéndose reflejado el importante rol que cumple la satisfacción laboral ya que direcciona positivamente el comportamiento de los colaboradores, enriqueciendo así la ejecución de la organización. (Rowden, 2002, citado por Pérez, 2011).

En resumen, un adecuado nivel de la satisfacción laboral otorga distintos beneficios a la organización tanto de manera interna como externa, debido a que contribuye a la atracción y retención de talentos, genera un clima organizacional saludable, motiva y compromete a los colaboradores, promueve la innovación, reduce la rotación y ausentismo, la satisfacción de los clientes; incluso, visto desde un enfoque integrador del concepto, un colaborador que se siente satisfecho en su trabajo, en consecuencia se sentirá satisfecho en otros ámbitos de su vida, logrando contar con un bienestar general; obteniendo también, beneficios para la sociedad.

2.2.2.5. Variables Determinantes de la Satisfacción Laboral. Uno de los factores que impacta la satisfacción laboral es el clima organizacional, definido como un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que pueden medirse y que son percibidas por los empleados, influyendo en su motivación y comportamiento (Ahmed et al., 2012). Debido al amplio estudio que se le ha realizado a la satisfacción laboral, se han podido encontrar un grupo de variables que en conjunto se hallan dentro de los determinantes de la satisfacción en el trabajo. Al categorizar dichas variables se presentan dos tipos, las situacionales que tienen influencia en la satisfacción laboral y, las individuales o disposicionales, las cuales aportan al incremento o reducción de la satisfacción en el trabajo (Bravo et al., 1996; Spector, 1997).

- Características de la función: Aunque diversos autores han reestructurado la categoría de función, la teoría más destacada fue propuesta por Hackman y Oldham (1975, 1976, 1980), identificando cinco dimensiones: autonomía, retroalimentación, variedad, identidad y significado de la tarea. Además, cuanto más enriquecido esté el contenido de una función, mayor será la satisfacción de la persona que realiza el trabajo.
- La participación en la toma de decisiones: Variable de gran relevancia ya que existe una amplia evidencia que presenta resultados consolidados e indican que la participación y la satisfacción en el centro de labores presenta una relación positiva y significativa, por lo que, de tener un incremento en la participación por parte de cada uno de los colaboradores o equipos de trabajo, también se incrementará la satisfacción (Cavalcante, 2004). Griffin et al., (1986), citados en Cavalcante (2004), agregan que cuando el colaborador tenga un mayor equilibrio entre su expectativa de intervención y la real, la satisfacción laboral que perciba se intensificará, dichos resultados pueden ser fundamentados por un incremento de la percepción del colaborador en referencia al control sobre la situación laboral, cuyo nexo con la satisfacción ya ha sido demostrado empíricamente.
- Sistemas de recompensas y salarios: Aquí se encuentra el salario y la oportunidad de crecimiento, los cuales son relevantes al ser determinantes en la satisfacción laboral, ya que satisfacen necesidades fisiológicas del colaborador, representan estatus, seguridad de empleo y reconocimiento, proporcionan también un aumento en la independencia y, por medio de esta, se pueden adquirir otros valores (Cavalcante, 2004). Profundizando en las variables del sistema de recompensas, el

dinero, según estudios, es identificado como la recompensa más significativa en el espacio laboral. Por lo que, al tener recompensas justas y equitativas, en consecuencia, se desarrollará un aumento en la satisfacción, debido a que los colaboradores perciben que adquieren reconocimientos en medida de su esfuerzo. Sin embargo, si los reconocimientos no son percibidos como adecuados para el esfuerzo que demuestra el colaborador, existe una tendencia a que surja insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el colaborador un estado de tensión que intentará solucionar modificando su comportamiento.

- La personalidad: A pesar de que la gran mayoría de factores determinantes de la satisfacción laboral, son inherentes al ámbito del trabajo, Vroom (1964) afirmaba que los colaboradores satisfechos con su trabajo se distinguen en personalidad, de los que se expresan descontentos. Se puede concluir, la personalidad es un factor crucial para la satisfacción laboral, ya que, según varios autores, los rasgos de personalidad y las disposiciones afectivas son importantes porque la satisfacción se considera un fenómeno disposicional individual que tiende a ser estable durante un largo período de tiempo.

2.2.2.6. Variables Resultantes de la Satisfacción Laboral. A pesar de contar con una amplia gama de investigaciones sobre la evolución del conocimiento en este campo, y encontrar relaciones con otras variables; muchas aún carecen de una confirmación causal. En ese sentido, Spector (1997) decidió denominarlas “potenciales efectos de la satisfacción en el trabajo”, sin excluir la posibilidad de otras hipótesis.

- Comportamiento de ciudadanía organizacional: Los colaboradores más satisfechos tienden a exhibir frecuentemente comportamientos de ciudadanía organizacional,

mostrando actitudes serviciales (Rego, 2002). Por lo tanto, si identificamos que se limitan únicamente a las actividades asignadas sin demostrar iniciativa, se recomienda evaluar sus niveles de satisfacción para determinar posibles dificultades.

- Absentismo: Aunque se conoce que en algunas investigaciones se afirma la relación entre la falta de satisfacción laboral y el aumento del absentismo (Rhodes & Steers, 1978), una cantidad considerable de investigaciones presenta resultados contrarios, mostrando una baja correlación entre ambos factores (Farrell & Stamm, 1988; Hackett & Guion, 1985; Scott & Taylor, 1985). Investigaciones posteriores (Kohler & Mathieu, 1993; Dalton & Mesch, 1991) sugieren que es una variable posiblemente influenciada por factores como la salud, el estrés, asuntos personales y familiares, entre otros.
- Burnout: Se refiere a una respuesta emocional al entorno laboral, caracterizada por un estado de gran debilidad mental y emocional. En esta situación, el colaborador experimenta un agotamiento emocional significativo, lo que resulta en una disminución en la productividad. La satisfacción laboral y el agotamiento se han correlacionado significativamente (Bacharach et al., 1991; Shirom, 1989).
- Bienestar físico y psicológico: Se ha demostrado que la salud de los trabajadores se ve significativamente afectada por la satisfacción laboral. La salud psicológica y la satisfacción en el trabajo están fuertemente relacionadas (Jex & Gudanowski, 1992; Spector et al., 1988). De igual manera, se ha encontrado una correlación significativa entre la satisfacción laboral y la salud física (Begley & Czajka, 1993; Fox et al., 1993; Lee et al., 1990; O'Driscoll & Beehr, 1994).

- Satisfacción con la vida: Se relaciona con la percepción que tiene un empleado de sus condiciones de vida en general y los aspectos particulares de su entorno laboral. Diversos estudios han demostrado que existe una correlación entre la satisfacción general con la vida y la satisfacción en el trabajo (Rain et al., 1991). Además, investigaciones adicionales han encontrado una correlación positiva y moderada entre ambas variables.

2.2.3. Modelo de Relación de Capital Psicológico y Satisfacción Laboral

Con respecto a la revisión teórica, el capital psicológico se define como un estado de desarrollo psicológico positivo a nivel individual que se caracteriza por:

- La autoeficacia es la confianza en la capacidad de hacer los esfuerzos necesarios para tener éxito en tareas difíciles.
- La esperanza es la tenacidad para lograr objetivos y la capacidad de cambiar estrategias cuando sea necesario para lograrlos eficazmente.
- El optimismo es la tendencia a relacionar los eventos presentes y futuros con causas positivas.
- La resiliencia es la capacidad de recuperarse y superar dificultades para lograr el éxito.

Por lo tanto, se entiende que el constructo del capital psicológico va más allá del capital humano y social porque requiere tiempo y esfuerzo para desarrollar habilidades particulares, lo que mejora el rendimiento y la competitividad (Luthans et al., 2005). Estos estados psicológicos se han vinculado de manera significativa con el bienestar (Avey et al., 2010), así como con actitudes y comportamientos organizacionales positivos, incluyendo la satisfacción laboral, el desempeño y el compromiso con la organización (Luthans et al., 2007; Luthans et al., 2008; Avey et al., 2010; Luthans et al., 2010). Realizando una exhaustiva investigación acerca de algún modelo

explicativo del constructo, se encontró que uno de los postulados es el modelo de conservación de recursos, este modelo sugiere que la adquisición de recursos en un momento dado facilita la obtención de nuevos recursos en el futuro y la preservación de aquellos que el individuo valora. Esto puede aumentar la motivación para generar más recursos y tener un impacto positivo en el bienestar de los colaboradores (Hobfoll, 2002; citado por Cuevas, 2011).

A pesar de que el modelo de conservación de recursos no explica la totalidad del constructo, proporciona una idea general sobre las cualidades positivas que prevalecen en las diferentes dimensiones del mismo. En este sentido, el capital psicológico, que forma parte del ámbito de la psicología positiva y se deriva del comportamiento organizacional positivo, puede ser parcialmente explicado por el modelo de conservación de recursos.

Por otro lado, la satisfacción laboral ha sido objeto de interés y estudio debido a sus características inherentes y a los beneficios que conlleva desarrollarlo dentro de las organizaciones. Según la revisión teórica, la satisfacción laboral es una actitud importante hacia el trabajo porque se relaciona positiva y significativamente con el desempeño y mejora la calidad de vida laboral. En cuanto a investigaciones sobre el constructo se refiere, existen numerosas teorías; sin embargo, la teoría de aproximación bifactorial de Herzberg se destaca por sobre todas las demás, ya que, de ella, se han desprendido la gran mayoría de las otras teorías. La teoría de aproximación bifactorial clasifica a los factores en intrínseco o motivacionales y extrínsecos o higiénicos; siendo los factores motivacionales aquellos que, si se desarrollan, generará un aumento en la satisfacción laboral, a diferencia de los factores higiénicos, que el desarrollarlos únicamente impide que la insatisfacción en el trabajo aumente.

Respecto a la relación entre el capital psicológico y satisfacción laboral, el tema fue abordado en la sección de antecedentes relacionados al presente estudio, donde se hallaron

relaciones positivas y significativas (Salessi y Omar, 2017; Alessandri et al., 2017; Hsieh, 2016), asimismo, Salam (2017) en su estudio identificó que las cuatro dimensiones del CapPsi se relacionan de manera positiva con la satisfacción laboral, aunque las dimensiones de resiliencia y optimismo son las que mayor significancia tuvieron con la satisfacción en el trabajo.

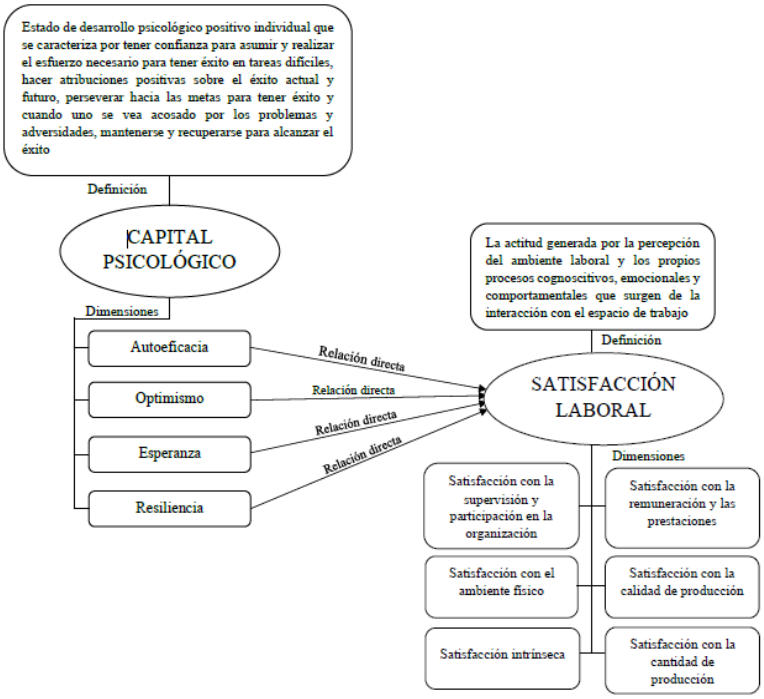
En este contexto, los estudios han demostrado que hay un fuerte vínculo entre la satisfacción laboral y el cappsi. Por ejemplo, en sus estudios sobre el capital psicológico positivo, Luthans et al. (2005, 2006) observaron que la creación de un entorno de apoyo en la empresa aumenta la satisfacción y el rendimiento de los colaboradores. Se halló otro estudio, con una postura similar, donde señalan que el CapPsi influye de manera positiva y significativa en el desempeño de los colaboradores, así como un incremento en la satisfacción laboral por medio del estado psicológico positivo y la motivación de los colaboradores (Lee & Choi, 2010). Además, Brief et al. (1995) refieren que el capital psicológico, al ser estimulado por un ambiente positivo, conlleva al incremento de la satisfacción laboral. Asimismo, los resultados obtenidos del estudio de Abbas et al. (2012) respaldan esta misma idea, ellos afirman que el CapPsi tiene una consecuencia positiva en los resultados esperados, como la satisfacción y desempeño laborales. Wright et al. (2007) en su estudio concluyeron que el cappsi de los colaboradores es fuerte en la propensión basada en el estado, en ese sentido, es probable que cumpla un rol crucial en la consecución de satisfacción y desempeño laboral.

De lo anterior mencionado, se desprenden dos razones para explicar la importancia de la relación entre el capital psicológico y la satisfacción laboral. En primera instancia, la satisfacción laboral, desde los primeros estudios, enfatiza las variables intrínsecamente motivadoras del trabajo (Herzberg et al., 1959). En segunda instancia, la satisfacción en el trabajo tiene una relación altamente significativa con el desempeño laboral (Judge et al., 2001). Considerando estas razones,

el capital psicológico tiene muchas formas de mejorar la satisfacción laboral de los empleados. La percepción positiva del entorno laboral es la base de la satisfacción laboral, y el capital psicológico mejora esta percepción al aumentar la probabilidad de que el colaborador tenga éxito gracias a su fuerza de voluntad, motivación, perseverancia y esfuerzo (Luthans et al., 2007). No obstante, de no existir un adecuado desarrollo del capital psicológico en los colaboradores de determinada organización, esto resultará en la adquisición de creencias y expectativas negativas, a su vez habrá una disminución de la motivación intrínseca, generando en consecuencia, un énfasis en las variables higiénicas, tales como la remuneración, las condiciones de trabajo y la seguridad laboral (Badran & Youssef-Morgan, 2015). Dicho hincapié en las variables extrínsecas o higiénicas, lejos de generar percepciones negativas en los colaboradores, si es que están debidamente gestionadas, no aportan mayores resultados en cuanto al aumento de la satisfacción. Si bien son relevantes para evitar insatisfacción en el trabajo, la evidencia ha establecido que es improbable que estas variables extrínsecas dispongan niveles elevados de satisfacción en referencia al contenido y las características intrínsecas del trabajo (Hackman & Oldham, 1980; Herzberg et al., 1959). Es por ello que se hace una propuesta de modelo de relación entre las dimensiones del CapPsi y la satisfacción laboral.

Figura 1

Modelo de relación de Capital Psicológico y Satisfacción en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.



Asimismo, cada uno de los recursos psicológicos positivos que constituyen al CapPsi (autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia) pueden potenciar a la satisfacción laboral mediante mecanismos adicionales a los ya mencionados anteriormente.

La autoeficacia, según Bandura (1997), logra motivar al esfuerzo y la perseverancia requeridas para decidir, perseguir y alcanzar objetivos desafiantes, por su parte, Lai y Chen (2012) mencionaron que el colaborador que cuenta con alta autoeficacia esperará ser mejor que otros colegas, por lo que conseguir estos objetivos desafiantes y percepción de mayor desempeño, genera satisfacción (Locke & Latham, 2002; Karatepe et al., 2007)

Duggleby et al. (2009) ratifican en su estudio, que la esperanza se trata de una noción significativa en la vida laboral, además, la esperanza en los colaboradores se encontraba

fuertemente relacionada con la satisfacción laboral. Esto es porque la esperanza implementa en los colaboradores, una sensación de control y estabilidad, a medida que abordan las demandas abundantes, conflictivas e inciertas en su contexto laboral. Esta sensación de control puede aumentar la satisfacción, a su vez puede proteger al colaborador de sentimientos de inadaptación y búsqueda frustrada de objetivos en un entorno donde son comunes estas características (Kim-Prieto et al., 2005).

Se denomina a la resiliencia como la capacidad para enfrentar y adaptarse a las dificultades y situaciones adversas. Se ha demostrado que esta habilidad permite desarrollar los mecanismos necesarios para prepararse y superar variables físicas, cognitivas, afectivas y sociales, y de esta manera seguir avanzando hacia la consecución de los objetivos propuestos (Masten, 2001; Masten et al., 2009), esto puede generar sentimientos de logro que dan como resultado la satisfacción laboral. Larrabee et al. (2010) notaron que los colaboradores que contaban con la capacidad de responder sabiamente a un contexto estresante; es decir, con una adecuada capacidad de resiliencia, se encontraban satisfechos con sus actividades y, en consecuencia, deseaban quedarse en su organización.

Seligman, en 1998, identificó que el incremento de ventas en una compañía de seguros fue debido a la contratación de nuevos agentes con características optimistas. Esto es porque el optimismo impulsa la creación de sistemas sostenibles de percepciones positivas que consta de diversos factores organizacionales, interacciones, éxitos y logros, lo que direcciona a obtener niveles más elevados de satisfacción laboral, compromiso y desempeño (Kluemper et al., 2009).

Hubo otros estudios en los cuales se abarcaban más de una dimensión del CapPsi, tales como el de Youssef y Luthans (2007) donde afirman que, a mayor esperanza y optimismo, mayor será la satisfacción en el contexto laboral. Además, Kaplan y Bickes (2013) mencionan que la

resiliencia y el optimismo actúan positivamente sobre la satisfacción laboral; Fatih (2011) por su lado, propone que la satisfacción laboral de los colaboradores se relaciona de manera positiva con la resiliencia, esperanza y optimismo. Asimismo, Kaplan y Bickes (2013) confirmaron lo expuesto por Faith con respecto a la resiliencia y el optimismo, ya que ambas dimensiones tienen una influencia significativa en la satisfacción de los colaboradores.

2.3. Marco Contextual

El mercado asegurador se destaca por su alta competitividad, debido a que los productos de seguros están en constante evolución y son regulados por entidades públicas. Por ello, el valor diferencial que las empresas pueden ofrecer se enfoca en cómo acercan estos productos al cliente. La empresa estudiada tiene como objetivo apoyar a sus clientes a solucionar los contratiempos y garantizar que nada impida su camino hacia la felicidad. Cuentan con más de 5,000 profesionales que brindan una amplia gama de productos y servicios en seguros generales, de vida, salud y asistencia médica para proteger esa felicidad.

Con una trayectoria que comenzó en 1944, la empresa ha evolucionado significativamente. En 1992, se consolidó con una fusión importante, y en 1995 creó un holding que incluía el banco, la aseguradora y una financiera. A lo largo de los años, ha ampliado su portafolio con la creación de una EPS y la adquisición de clínicas, formando alianzas estratégicas que han mejorado su estándar de atención. Desde 2017, tras fusionar sus compañías de seguros generales y de vida, se han fortalecido aún más con el apoyo de un grupo internacional de salud.

La empresa demostró su responsabilidad social frente a la pandemia de COVID-19, contribuyendo con S/5 millones para un seguro de vida para las familias de personal esencial fallecido por el

virus. Además, colaboró en la compra de equipos médicos a través de donaciones, reafirmando su compromiso con la salud y el bienestar de la sociedad peruana.

2.4. Definición de Términos Básicos

Las definiciones de los términos utilizados están basadas netamente en los conceptos desarrollados por los distintos autores que se han abordado en la presente investigación, enfatizando los más relevantes para el estudio de las variables en cuestión.

- Capital psicológico: Estado de desarrollo psicológico positivo individual que se caracteriza por desarrollar en el individuo, variables psicológicas que aporten un aumento de las percepciones positivas tanto intrínsecas como de su entorno. Las dimensiones que se potencian son la autoeficacia, la esperanza, el optimismo y la resiliencia.
- Autoeficacia: Es la confianza que una persona percibe en sí mismo para realizar las actividades que su entorno laboral le demanda.
- Optimismo: Se refiere a la tendencia en la que los colaboradores realizan atribuciones internas, globales y estables frente a sucesos positivos y atribuciones externas, específicas e inestables frente a los acontecimientos negativos.
- Esperanza: Es la percepción que tiene el colaborador de ser capaz de encontrar distintas rutas para lograr las metas deseadas, también es el impulso necesario para automotivarse a través de pensamientos firmes, posibilitando de esta manera comenzar y mantener el esfuerzo en el transcurso de las rutas.
- Resiliencia: Es la habilidad para enfrentar y superar adversidades, recuperándose y fortaleciéndose, incluso ante situaciones de estrés psicosocial severo o experiencias extremadamente positivas.

- Satisfacción laboral: Se refiere a la actitud generada por la percepción del ambiente laboral y los procesos cognitivos, emocionales y comportamentales que emergen de la interacción con el entorno de trabajo.
- Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización: Hace referencia a la relación, frecuencia, trato y justicia de la supervisión por parte de los superiores hacia los colaboradores, además de la capacitación recibida y la valoración de sus decisiones.
- Satisfacción con la Remuneración y las Prestaciones: Relativa a los beneficios y negociaciones económicas, ascensos, convenios laborales, negociaciones salariales y formación.
- Satisfacción Intrínseca: Se refiere a las actitudes positivas generadas por el trabajo en sí, las oportunidades que ofrece para realizar actividades placenteras o en las que se destaca, y la capacidad de elegir aspectos del trabajo por uno mismo.
- Satisfacción con el Ambiente Físico: Alude al entorno de trabajo, incluyendo la limpieza e higiene, ventilación, iluminación y temperatura.
- Satisfacción con la Cantidad de Producción: Referida al ritmo y cantidad en que se desarrollan las labores y la satisfacción que esto genera en la persona.
- Satisfacción con la Calidad de Producción: Hace referencia a los materiales disponibles para ejecutar las labores y la calidad final del trabajo realizado.

2.5. Sistema de Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.

2.5.2. Hipótesis Específicas

H1.1.: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión autoeficacia del capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.

H1.2: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión optimismo del capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.

H1.3: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión esperanza del capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.

H1.4: Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión resiliencia del capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.

H1.5: Existen diferencias significativas en los niveles de CapPsi en las áreas que conforman la gerencia central de recursos estratégicos.

H1.6: Existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción laboral en las áreas que conforman la gerencia central de recursos estratégicos.

Capítulo III: Método

3.1.Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es del tipo cuantitativo, debido a que se utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis, mediante la base numérica y el análisis estadístico, de esta manera se establecen patrones de comportamiento y prueban teorías (Hernández et al., 2018).

El estudio también es de tipo descriptivo porque busca indagar las propiedades, características y rasgos significativos de cualquier fenómeno que se considere, además de describir tendencias de un grupo o población (Hernández et al., 2018).

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño es transversal, ya que la recolección de datos se dio en un solo momento y su objetivo es describir las variables y analizar la interrelación en ese instante, en otras palabras, es como tomar una fotografía de algo que acontece (Hernández et al., 2018). Asimismo, es transversal, ya que el diseño de esta investigación busca la existencia de una relación entre las dos variables.

La formalización del diseño es el siguiente:

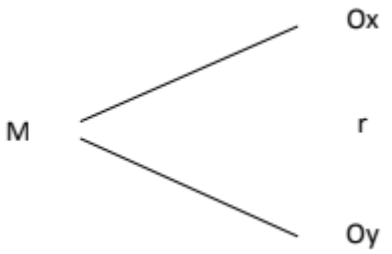
Donde:

M: Participantes

Ox: Capital Psicológico

Oy: Satisfacción laboral

r: relación entre variables



3.2.Variables de Estudio

- Capital Psicológico: Evaluado con el Cuestionario de Capital Psicológico de Luthans, Avolio y Avey (2007)
- Satisfacción Laboral: Evaluada con el Cuestionario de Satisfacción laboral S21/26 de Meliá et al. (1990)
- Variables Sociolaborales: Tiempo de servicio y áreas de la gerencia central de recursos estratégicos.

3.3.Participantes

La población estuvo conformada por 3702 colaboradores que laboran en una empresa aseguradora peruana, la cual fue seleccionada de manera no probabilística e intencionada (Cuesta, 2009) debido a que la muestra fue recogida en un proceso que no incluye a todos los individuos de la población. Los participantes fueron 169 colaboradores del personal administrativo de la gerencia central de recursos estratégicos, quedaron fuera otras gerencias centrales debido a limitaciones administrativas o dificultades para la participación.

La empresa aseguradora peruana cuenta con 4 gerencias centrales, las cuales le reportan directamente a la gerencia general, y a su vez le reporta al directorio. El personal administrativo que participó en el estudio conforma una de las cuatro gerencias, la gerencia central de recursos estratégicos, que está conformada por las áreas de Operaciones, Tecnologías de la Información (TI), Mejora de Procesos, Gestión del Desarrollo Humano y Administración, en el capítulo de resultados se proporciona un análisis detallado de las características específicas de los participantes.

3.4.Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24

A. Ficha técnica

Nombre de escala: Cuestionario de Capital psicológico PCQ-24

Autores: Luthans, Avolio y Avey

Procedencia: Estados Unidos

Año: 2007

Adaptado por: Orbegoso

Año: 2019

Administración: Individual o Colectiva

Número de Ítems: 24

Duración: Entre 20 - 25 minutos

Significación: Determina el nivel de capital psicológico

Forma de aplicación: Es un cuestionario de Autoevaluación. Debe ser respondido por la persona evaluada no por el investigador.

B. Descripción de la prueba: El cuestionario de Capital psicológico tiene 4 factores

Factor I: Autoeficacia

Factor II: Esperanza

Factor III: Resiliencia

Factor IV: Optimismo

C. Validez

Para medir el cappsi, se utilizó el instrumento desarrollado por Luthans et al. (2007) en su versión en español. Este instrumento abarca cuatro dimensiones: autoeficacia, optimismo,

resiliencia y esperanza. Orbegoso (2019) señala que en su investigación se validó mediante criterio de expertos, resultando en un cuestionario compuesto por 24 ítems, con respuestas en formato Likert.

Tabla 3

Resultado de Criterio de Expertos - Cappsi

Nombres y Apellidos de los Expertos	Puntaje
Dra. Roxita Nohely Briceño Hernández	Muy buena
Mg. Rony Edinson Prada Chapoñan	Muy buena
Mg. Karla López Ñiquen	Muy buena
Mg. Ileana Hoyos Rodríguez	Muy buena
Mg. Nathalie Lizet Bulnes Zelada	Muy buena

Fuente: Orbegoso (2019)

D. Confiabilidad

El cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24 obtuvo la confiabilidad mediante análisis de ítems, obteniendo una consistencia interna a través del alfa de Cronbach $\alpha = .912$, Orbegoso (2019).

E. Normas de aplicación

El presente instrumento es factible aplicarlo de forma colectiva o individual. Además, se deben dar las debidas indicaciones en cuanto a la utilización de los recursos tecnológicos y conexión a red estable para el desarrollo del cuestionario, ya que su aplicación será en modalidad virtual. También se recomienda dedicar un aproximado de 20 minutos al momento de desarrollarlo, para que se pueda resolver sin interrupciones, dar las instrucciones de manera clara y concisa; también comentar la trascendencia y propósitos de la evaluación; y enfatizar la importancia de la honestidad al momento de responder.

F. Normas de calificación

La evaluación del cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24 (Luthans et al, 2007) se realiza de manera manual, asignando puntuaciones que van del 1 al 6 por cada ítem: Muy en Desacuerdo (1 punto), En Desacuerdo (2 puntos), Algo de Desacuerdo (3 puntos), Algo de Acuerdo (4 puntos), De Acuerdo (5 puntos), y Muy de Acuerdo (6 puntos). Además, permite calcular una puntuación para el constructo general, obtenida al sumar las puntuaciones de los 24 ítems del cuestionario, con un rango entre 24 y 144 puntos. Puntuaciones altas indican un "Alto desarrollo del capital psicológico en el colaborador", mientras que puntuaciones bajas indican un "Bajo desarrollo del capital psicológico en el colaborador".

La distribución de ítems por dimensión o factor del capital psicológico es: Factor I: Autoeficacia 1, 2, 3, 4, 5, 6; Factor II: Esperanza 7, 8, 9, 10, 11, 12; Factor III: Resiliencia 13, 14, 15, 16, 17, 18; Factor IV: Optimismo 19, 20, 21, 22, 23, 24.

3.4.2. Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

A. Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de Satisfacción laboral S21/26.

Autores: Meliá, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver & Tomas

Procedencia: España

Fecha de elaboración: 1990

Adaptado por: Vásquez

Año de adaptación: 2011

Número de Ítems: 26

Duración: Entre 20- 30 minutos.

Significación: Determina el nivel de satisfacción laboral.

Forma de aplicación: Es un cuestionario de Autoevaluación. Debe ser respondido por la persona evaluada no por el investigador.

B. Descripción de la prueba: El Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá et al. (1990) mide los siguientes 6 factores:

Factor I: Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización

Factor II: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones.

Factor III: Satisfacción Intrínseca.

Factor IV: Satisfacción con el Ambiente Físico

Factor V: Satisfacción con la Cantidad de Producción.

Factor VI: Satisfacción con la Calidad de Producción.

C. Validez

En el Perú, el Cuestionario de Satisfacción S21/26 fue validado por Vásquez (2011) mediante una prueba piloto con 150 colaboradores peruanos de diferentes empresas, que también eran estudiantes de un programa ejecutivo en una universidad de Lima. Los resultados mostraron un índice KMO de 0.784, lo cual es considerado bueno ya que valores cercanos a 1 indican una alta correlación entre las variables. Por medio de un análisis de componentes se identificó seis factores explicativos, que juntos explicaron el 54.97% de la variación total en las respuestas. El primer factor explicó el 22.88%, el segundo el 9.21%, y los demás factores explicaron entre el 4% y el 7% adicional cada uno. Valores de KMO por encima de 0.7 son generalmente aceptados como adecuados por diversos autores (Blbas y Kadir, 2019; Silva, 2016).

D. Confiabilidad

Mediante el análisis de los ítems, se encontró una consistencia interna general de 0.903, en cuanto a los componentes, se encontró que tiene 0.78 en el primer componente, 0.66 en el segundo, 0.67 en el tercero, 0.73 en el cuarto, 0.46 en el quinto y 0.48 en el sexto.

E. Normas de aplicación

El presente instrumento es factible aplicarlo de forma colectiva o individual. Además, se deben dar las debidas indicaciones en cuanto a la utilización de los recursos tecnológicos y conexión a red estable para el desarrollo del cuestionario, ya que su aplicación será en modalidad virtual. También se recomienda dedicar un aproximado de 20 minutos al momento de desarrollarlo, para que se pueda resolver sin interrupciones, dar las instrucciones de manera clara y concisa; también comentar la trascendencia y propósitos de la evaluación; y enfatizar la importancia de la honestidad al momento de responder.

F. Normas de calificación

La calificación del cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá et al., 1990) es manual y con opción de respuesta cerrada verdadero (V)/ falso (F) por ítem:

- Verdadero: si para el sujeto la circunstancia y/o característica enunciada se cumple.
- Falso: si para el sujeto la circunstancia y/o característica enunciada no se cumple.

Asimismo, la puntuación va de 0 a 26 para obtener una puntuación del constructo general, en cuanto a la distribución de ítems por factores, se tiene lo siguiente: Factor I: Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 21; Factor II: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones 4, 9, 10, 12, 14, 23; Factor III: Satisfacción Intrínseca 1, 2, 3, 18; Factor IV: Satisfacción con el Ambiente Físico 6, 7, 8, 24; Factor V: Satisfacción con la Cantidad de Producción 5, 26; Factor VI: Satisfacción con la Calidad de Producción 24, 25.

3.5.Procedimiento para la Recolección de Datos

Al realizar el estudio en la empresa se contactó a una de las gerentes del área al cual pertenecen los participantes; además se le solicitó apoyo para enviar un mensaje que refuerce la importancia de realizar los cuestionarios a consciencia. Se tuvo la expectativa de conseguir la participación de todas las áreas que conforman la Gerencia Central de Recursos Estratégicos y lograr cumplir con esa expectativa.

Cuando se obtuvo la autorización para la evaluación, se procedió a armar la base de datos de los participantes para hacer el envío masivo de los cuestionarios. Cabe resaltar que esta información ya se encuentra en una base de toda la empresa, solo se realizó la selección de los colaboradores de la Gerencia Central de Recursos Estratégicos.

La aplicación de los instrumentos se realizó en un plazo de 15 días, apoyándonos de recordatorios cada 3 días para los que aún no los resuelven, puedan hacerlo; estos envíos se llevaron a cabo en horarios de oficina.

3.5.1. Consentimiento Informado

El consentimiento informado se aplica antes de proceder con la aplicación de los instrumentos, por ello, se les solicitó a los participantes, informándoles explícitamente el propósito del estudio. Asimismo, se les resaltó que la información solicitada se usará únicamente para fines académicos guardando la confidencialidad, anonimato y se respetará el derecho de no participar si así lo prefieren. (ver anexo n°1)

3.6.Técnicas para el Procesamiento y Análisis de Datos

Primero, se llevó a cabo un análisis descriptivo de las variables para identificar las características sociodemográficas de la muestra, utilizando el análisis de frecuencias a través de porcentajes. Luego, se aplicó la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov para determinar

si las puntuaciones seguían una distribución normal, lo cual permitió seleccionar los estadísticos más apropiados. Utilizaron estadísticas descriptivas (frecuencias, porcentajes) e inferenciales en este proceso. Para contrastar las hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que los datos no mostraron una distribución normal según los resultados de Kolmogorov-Smirnov.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Resultados de la Composición de la Muestra

Los resultados presentados en la tabla 4 ofrecen una visión detallada de la composición de la muestra según variables como edad, sexo, área de trabajo y tiempo de servicio, permitiendo así una comprensión más profunda de las características de los participantes.

Al describir la muestra en función de la variable de edad, se observa una distribución amplia en términos de grupos etarios (ver Tabla 4). El grupo más representado abarca edades entre 21 y 31 años, con un porcentaje del 40.8%. En segundo lugar, se encuentra el grupo de 32 a 42 años, con un 30.8%; seguido por el grupo de 43 a 53 años, que representa el 22.5% de la muestra. Por último, el grupo de mayor edad, comprendido entre los 54 y 64 años, constituye el 5.9% del total de la muestra. Estos hallazgos indican que los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos en su gran mayoría son personas que van de 21 hasta los 42 años.

Tabla 4

Composición de la muestra según edad

Edad	f	%
De 21 a 31 años	69	40,8
De 32 a 42 años	52	30,8
De 43 a 53 años	38	22,5
De 54 a 64 años	10	5,9
Total	169	100,0

La tabla 5 presenta la distribución de la muestra según el sexo. Se destaca que 74 participantes, equivalentes al 43.8%, pertenecen al grupo masculino, mientras que el

grupo femenino cuenta con 95 colaboradoras, representando el 56.2%. Esto indica una mayor proporción de mujeres en comparación con hombres dentro de la muestra.

Tabla 5

Composición de la muestra según sexo

Sexo	f	%
Hombre	74	43,8
Mujer	95	56,2
Total	169	100,0

La tabla 6 proporciona una descripción detallada de la composición de la muestra según las distintas áreas de trabajo. Esta muestra está compuesta por colaboradores administrativos de las cuatro áreas que integran la gerencia central de recursos estratégicos. Se observa la participación de 169 colaboradores, entre los cuales se destacan los mayores porcentajes en el área de Operaciones con un 53.8% y el área de GDH y Administración con 20.1%. Le sigue el área de TI (18.9%) y, finalmente completan la muestra el área de Mejora de Procesos, con un porcentaje de 7.1%.

Tabla 6

Composición de la muestra según área de trabajo

Área de trabajo	f	%
GDH y Administración	34	20,1
Mejora de Procesos	12	7,1
Operaciones	91	53,8
TI	32	18,9
Total	169	100,0

La tabla 7 muestra la distribución de la muestra según el tiempo de servicio, destacando que los grupos con mayor representación son los de 1 a 5 años, con un 40.2%, y el de 6 a 10 años, con un 25.4% del total de participantes. Por otro lado, el grupo de 16 años en adelante constituye el 5.9% y, el grupo de 6 meses a 1 año alcanza 13.6% de representación, véase que más del 45% de los colaboradores alcanza 6 a más de 16 años de servicio (78 colaboradores), lo que indica la presencia significativa de un segmento del personal con una amplia experiencia laboral.

Tabla 7

Composición de la muestra según tiempo de servicio

Tiempo de servicio	f	%
6 meses a 1 año	23	13,6
1 año a 5 años	68	40,2
6 años a 10 años	43	25,4
11 años a 15 años	25	14,8
16 año a más	10	5,9
Total	169	100,0

4.2. Análisis Psicométrico de los Instrumentos de Recolección de Datos

4.2.1. Cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24 (2007)

- Confiabilidad del cuestionario de capital psicológico PCQ-24: Para la aplicación del cuestionario alineado a la realidad peruana, se utilizó la adaptación de Orbegoso (2019), obteniendo una consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach de 0.91; además de ello, con los datos resultantes del presente estudio, se identificó una confiabilidad de 0.87, estos datos confirman que el instrumento es confiable. En el anexo 2 se amplían a detalle los resultados.

- Estudio de la validez del cuestionario de capital psicológico PCQ-24: Orbegoso (2019) realizó un análisis de la validez de contenido aplicando el criterio de jueces, evidenciando que el instrumento presenta validez. Además, en el presente estudio, se halló la validez de constructo del instrumento, obteniendo un KMO de 0.89. En el anexo 2 se amplían a detalle los resultados.

4.2.2. Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (1990)

- Confiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral S21/26: Para aplicar el cuestionario en el contexto peruano, se utilizó la adaptación de Vásquez (2011), obteniendo una consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach de 0.903; sin embargo, según Hernández et al. (2018) la confiabilidad se demuestra, por lo cual se vio conveniente evaluar la confiabilidad a través del KR – 20 con los datos resultantes del presente estudio, identificándose una confiabilidad de 0.79. En el anexo 3 se amplían a detalle los resultados.
- Estudio de la validez del cuestionario de satisfacción laboral S21/26: Vásquez (2011) realizó mediante una prueba piloto en 150 colaboradores peruanos de diversas empresas, la muestra arrojó un KMO de 0.78, evidenciando que el instrumento presenta validez, procediéndose a un análisis de componentes principales; sin embargo, también se realizó la validez de la escala en el presente estudio teniendo como resultado un KMO de 0.67. En el anexo 3 se amplían los resultados.

4.3. Estadística Descriptiva

En la tabla 8 se puede observar las puntuaciones, frecuencias y porcentajes obtenidos de la variable Capital Psicológico, notamos que el 93.5%, que es la mayor parte de los participantes, obtuvieron un nivel alto de cappsi, y solo el 6.5% obtuvo un nivel medio. Es

importante resaltar que ninguno de los participantes resultó con un nivel bajo de cappsi, lo mencionado también se aprecia en la figura 2.

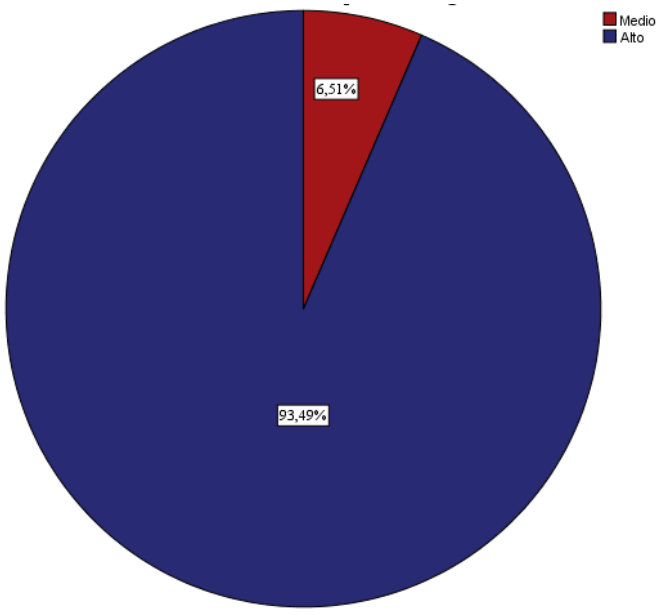
Tabla 8

Distribución por niveles de la variable Capital Psicológico en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.

Capital Psicológico	f	%
Medio	11	6,5
Alto	158	93,5
Total	169	100,0

Figura 2

Distribución por niveles de la variable Capital Psicológico en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.



En la tabla 9 se observan las puntuaciones, frecuencias y porcentajes obtenidos de la dimensión Autoeficacia del cappsi, notamos que el 95.9%, que es el grueso de la muestra, obtuvo un nivel alto, y solo el 4.1% obtuvo un nivel medio. Es importante resaltar que ninguno de los participantes resultó con un nivel bajo. Lo mencionado también se visualiza en la figura 3.

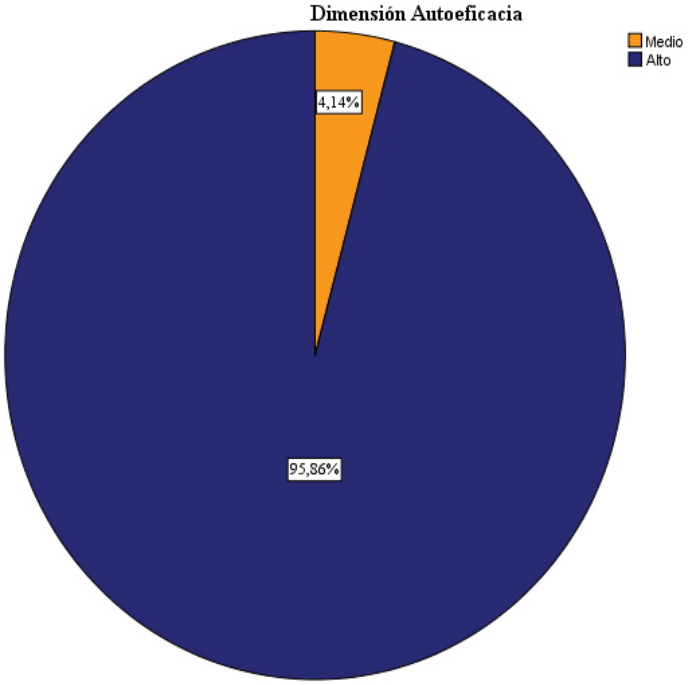
Tabla 9

Distribución por niveles de la dimensión Autoeficacia de la variable Cappsi.

Autoeficacia	f	%
Medio	7	4,1
Alto	162	95,9
Total	169	100,0

Figura 3

Distribución por niveles de la dimensión Autoeficacia de la variable Cappsi



En la tabla 10 se aprecian las puntuaciones, frecuencias y porcentajes obtenidos de la dimensión Esperanza del Cappsi, notamos que el 92.3%, que es el grueso de la muestra, obtuvo un nivel alto, y solo el 7.7% obtuvo un nivel medio. Es importante resaltar que ninguno de los participantes resultó con un nivel bajo. Lo mencionado también se observa en la figura 4.

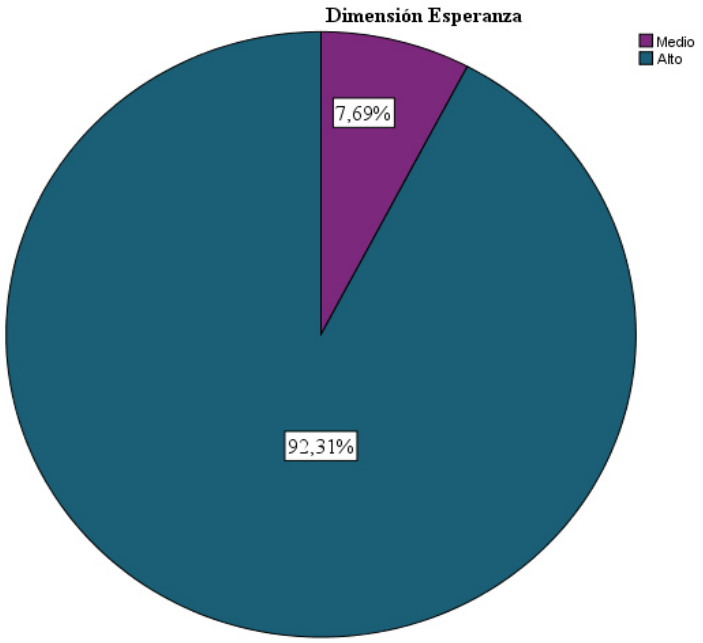
Tabla 10

Distribución por niveles de la dimensión Esperanza de la variable Cappsi.

Esperanza	f	%
Medio	13	7,7
Alto	156	92,3
Total	169	100,0

Figura 4

Distribución por niveles de la dimensión Esperanza de la variable Cappsi



En la tabla 11 se visualizan las puntuaciones, frecuencias y porcentajes obtenidos de la dimensión Resiliencia del Cappsi, notamos que el 81.7%, que es la mayoría de la muestra, obtuvieron un nivel alto, y solo el 18.3% obtuvo un nivel medio. Es importante resaltar que ninguno de los participantes resultó con un nivel bajo. Lo mencionado también se aprecia en la figura 5.

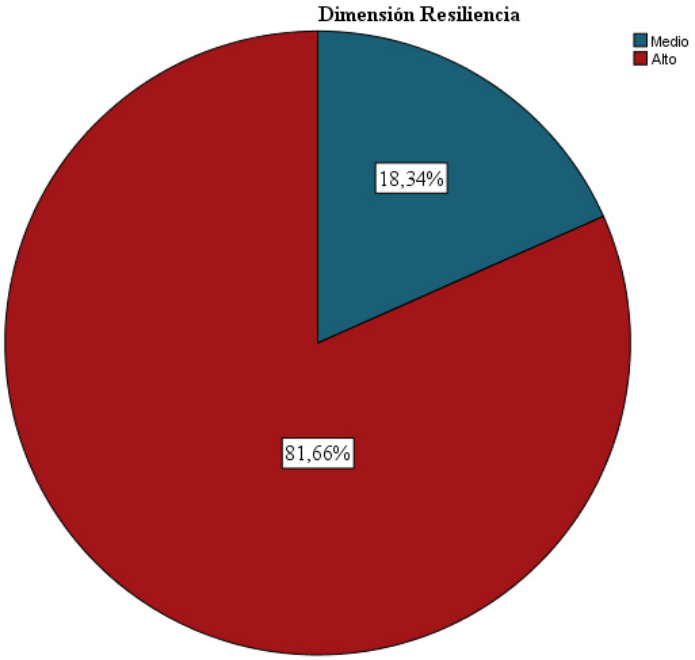
Tabla 11

Distribución por niveles de la dimensión Resiliencia de la variable Cappsi.

Resiliencia	f	%
Medio	31	18,3
Alto	138	81,7
Total	169	100,0

Figura 5

Distribución por niveles de la dimensión Resiliencia de la variable Cappsi



En la tabla 12 se visualizan las puntuaciones, frecuencias y porcentajes obtenidos de la dimensión Optimismo del cappsi, notamos que el 88.8%, que es el grueso de la muestra, obtuvieron un nivel alto, y solo el 11.2% obtuvo un nivel medio. Es importante destacar que ninguno de los participantes resultó con un nivel bajo. Lo mencionado también se observa en la figura 6.

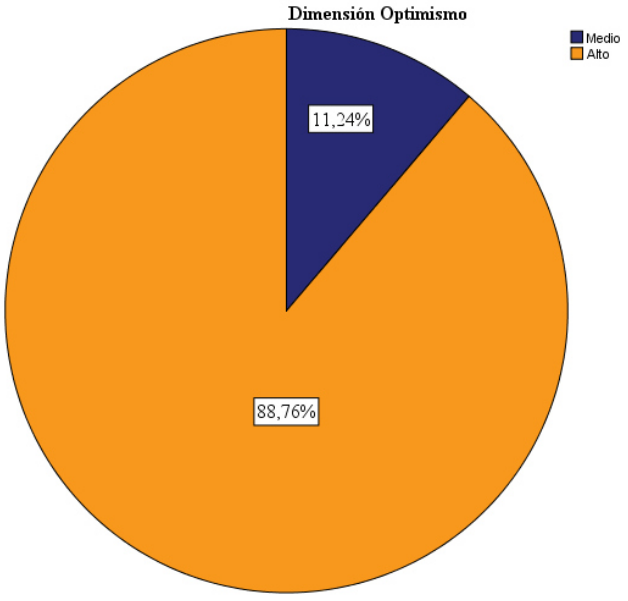
Tabla 12

Distribución por niveles de la dimensión Optimismo de la variable Cappsi

Optimismo	f	%
Medio	19	11,2
Alto	150	88,8
Total	169	100,0

Figura 6

Distribución por niveles de la dimensión Optimismo de la variable Cappsi



En la tabla 13 se observan las puntuaciones, frecuencias y porcentajes obtenidos de la variable Satisfacción Laboral, notándose que el 92.3%, que es el grueso de la muestra, obtuvieron un nivel alto de Satisfacción Laboral, y solo el 7.7% obtuvo un nivel medio. Es importante distinguir que ninguno de los participantes resultó con un nivel bajo de Satisfacción Laboral. Lo mencionado también se visualiza en la figura 7.

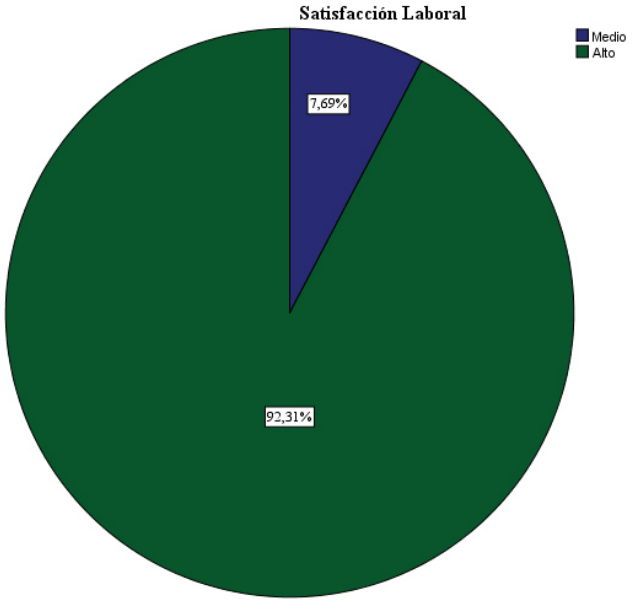
Tabla 13

Distribución por niveles de la variable Satisfacción Laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.

Satisfacción Laboral	f	%
Medio	13	7,7
Alto	156	92,3
Total	169	100,0

Figura 7

Distribución por niveles de la variable Satisfacción Laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros



Se llevó a cabo el análisis de la distribución de las variables por medio del Test de Bondad de Ajuste Kolmogorov-Smirnov. Los resultados presentados en la tabla 14, señalan que la variable capital psicológico al igual que sus dimensiones y la variable satisfacción laboral no se aproximan a la curva normal ($p < .05$). Por consiguiente, para llevar a cabo la contrastación de hipótesis, se optó por analizar los datos utilizando estadísticos de tipo no paramétrico, como se recomienda en la literatura (Siegel, 1974; Sánchez y Reyes, 2021).

Tabla 14

Test de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes del cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24 y el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

Variables	Dimensiones	Media	Z Kolmogorov-Smirnov	p
Capital Psicológico	Autoeficacia	32.09	0.110	.000*
	Esperanza	31.36	0.101	.000*
	Resiliencia	28.64	0.091	.002*
	Optimismo	29.87	0.077	.017*
	Capital Psicológico Total	121.95	0.086	.004*
Satisfacción Laboral	Satisfacción Total	22.91	0.182	.000*

n = 169, *p < .05

4.4. Resultados para el Contraste de Hipótesis

En el presente apartado, se muestra la evaluación de la hipótesis general, la cual postula la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el capital psicológico y la

satisfacción laboral. Como el capital psicológico se compone de cuatro dimensiones, los resultados de la hipótesis general, comprende el análisis de la relación de satisfacción laboral con cada una de las dimensiones del capital psicológico: Autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo, correspondientes a las hipótesis específicas. $H_{1.1}$, $H_{1.2}$, $H_{1.3}$, $H_{1.4}$. Como se muestra en la Tabla 15, se encontró una asociación estadísticamente significativa entre el capital psicológico, incluyendo sus dimensiones, y la satisfacción laboral.

Se encuentra una correlación moderada, positiva y estadísticamente significativa entre el cappsi y la satisfacción laboral (rho = 0.40, $p < .01$); ello indica que cuando son mayores los niveles de capital psicológico, la satisfacción laboral también será elevada, es por ello que se valida la hipótesis general H_1.

Del mismo modo, se realizaron las correlaciones respectivas de las dimensiones del capital psicológico con la satisfacción laboral para contrastar las hipótesis específicas.

En primera instancia, se identifica la existencia de una relación positiva baja, estadísticamente significativa entre la dimensión autoeficacia y la satisfacción laboral (rho = 0.34, $p < .01$); esto evidencia que el sentido en el que van ambas es el mismo; esto quiere decir que, si los índices de autoeficacia son mejores, mayor será la satisfacción laboral, por lo cual se valida la hipótesis $H_{1.1}$.

A su vez, se encontró una relación baja, positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión esperanza y la satisfacción laboral (rho = 0.35, $p < .01$); esto indica que niveles óptimos de esperanza se relacionan con niveles elevados de satisfacción laboral. Con base en estos hallazgos, se confirma la validez de la hipótesis $H_{1.2.}$

En tercera instancia, se halló una relación baja, positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión resiliencia y la satisfacción laboral (rho = 0.24, $p < .01$); esto sugiere

que niveles favorables de resiliencia se relacionan con percepciones de satisfacción laboral. Con base en lo expuesto, se respalda la validez de la hipótesis específica $H_{1.3.}$

Asimismo, se identifica una relación positiva, baja y estadísticamente significativa entre la dimensión optimismo y la satisfacción laboral (rho = 0.37, p < .01); lo cual expresa que cuando los niveles de optimismo son elevados, la satisfacción laboral es alta, por lo que, en base a lo descrito, se valida la $H_{1.4}$.

Tabla 15

Correlaciones entre el CapPsi y sus dimensiones con la Satisfacción Laboral

Variables	Satisfacción Laboral
Dimensión Autoeficacia	0.34(**)
Dimensión Esperanza	0.35(**)
Dimensión Resiliencia	0.24(**)
Dimensión Optimismo	0.37(**)
Capital Psicológico	0.40(**)

n = 169, **p < .01

A continuación, se expone el contraste de las hipótesis específicas $H_{1.5}$ y $H_{1.6}$ sobre las diferencias significativas de los niveles de cappsi entre áreas y las diferencias significativas de los niveles de satisfacción laboral entre las áreas que conforman la gerencia central de recursos estratégicos, respectivamente.

Para ello, tal como se muestra en la tabla 16, se realizó un análisis de diferencias de medias de los niveles de capital psicológico en las áreas que conforman la gerencia central de recursos estratégicos, identificándose una significancia de 0.71, lo cual indica que no existen diferencias significativas. En base a lo descrito, se rechaza la hipótesis $H_{1.5}$.

Tabla 16

Análisis de diferencias de medias de Kruskal Wallis de la variable Capital Psicológico por áreas

	Área	N	Rango promedio	H de Kruskal Wallis	p
Capital Psicológico	GDH y Administración	34	78.49	1.38	0.71
	Mejora de Procesos	12	81.29		
	Operaciones	91	88.95		
	TI	32	82.09		

Finalmente, se puede observar que en la tabla 17, el análisis de diferencias de medias de los niveles de satisfacción laboral en las áreas que conforman la gerencia central de recursos estratégicos, se obtuvo una significancia de 0.47, lo cual indica que no existen diferencias significativas. Por ello, se rechaza la hipótesis $H_{1.6}$.

Tabla 17

Análisis de diferencias de medias de Kruskal Wallis de la variable Satisfacción Laboral por áreas

	Área	N	Rango promedio	H de Kruskal Wallis	p
Satisfacción Laboral	GDH y Administración	34	93.15	2.53	0.47
	Mejora de Procesos	12	68.63		
	Operaciones	91	85.38		
	TI	32	81.39		

Capítulo V: Discusión

Los resultados del presente estudio indicaron que el cappsi en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros, obtuvo en gran parte el nivel alto con un 93.5.% del conjunto de participantes, estos resultados son semejantes a los de Orbegoso (2019) quien también encontró que más de la mitad de la muestra se ubicaba en el nivel alto de cappsi, esto a su vez concuerda con Llacho (2018) quien en su investigación identificó que todos los resultados obtenidos superan la media del instrumento, por lo que se podía considerar que su muestra tenía un alto nivel de cappsi.

Los resultados de la investigación indican que los colaboradores administrativos de la gerencia central de recursos estratégicos cuentan con los recursos personales necesarios para mejorar su flexibilidad cognitiva, fomentar la creatividad en la búsqueda de soluciones, abrirse a nuevas experiencias y gestionar eficazmente situaciones complejas. En cuanto a las dimensiones del cappsi, el 95.9% de los participantes se clasificaron en el nivel alto de autoeficacia y solo un 4.1% en nivel medio. Se evidencia que fue la dimensión con los niveles más altos en este constructo, lo que coincide con los resultados de Barahona et al., (2022) y Badran y Youssef-Morgan (2015), quienes también la encontraron con niveles altos en sus estudios y a su vez se identificaron áreas de mejora en el desarrollo de la autoeficacia en las organizaciones. Esto muestra que la mayoría de los colaboradores tienen un nivel alto y solo una pequeña proporción se ubica en un nivel medio; cabe destacar que ningún colaborador presentó niveles bajos, lo que sugiere que están confiados en sus habilidades para lograr los resultados deseados.

Asimismo, se encontró que el 92.3% de colaboradores estaban con niveles altos de esperanza, siendo sector relevante de la muestra (156 colaboradores) y solo un 7.7% de participantes tienen un nivel medio para dirigir la energía hacia el alcance de un objetivo

específico, además de planear rutas que los dirijan al mismo. Conclusiones semejantes se obtuvieron en la investigación de Contreras y Juárez (2013), donde se evidenció que la Esperanza fue la dimensión que obtuvo mayor nivel del CapPsi. Es posible que la semejanza de ambas investigaciones se deba al tipo de negocio que ofrecen las empresas, ya que al tener como objetivo final la venta de servicios, es de gran importancia para los colaboradores tener la capacidad de encontrar distintas rutas para lograr las metas deseadas; además, tener el impulso necesario para motivarse así mismo mediante pensamientos sólidos, posibilitando el inicio y mantenimiento del esfuerzo. Tomando en cuenta que la esperanza constituye energía que va dirigida hacia los objetivos y genera caminos para alcanzarlos, es relevante que la gerencia se esfuerce por involucrar a los colaboradores en el establecimiento de esas metas, persiguiendo nuevos horizontes y participando en la identificación de los medios para lograr los objetivos deseados (Badran y Youssef-Morgan, 2015).

En la dimensión del CapPsi, resiliencia, el 81.7% de participantes, se ubicaron en un nivel alto, mostrando un grado elevado de capacidad de recuperación ante la adversidad, el conflicto y el fracaso; adicional a ello, en un porcentaje mucho menor (18.3%) estuvieron quienes se sintieron medianamente resilientes. Refuerza el resultado de la presente investigación, el reportado por Llacho (2018), quien también halló niveles altos en su muestra. Además, las organizaciones deben aprovechar esta alta capacidad de recuperación ante las adversidades mediante la construcción de culturas positivas reformulando así los errores como oportunidades de aprendizaje y crecimiento, intercambiando información y mejorando el sistema de comunicación interna. Además, de ese modo se puede inculcar el aprendizaje continuo como un valor organizacional, tal como lo recomienda Badran y Youssef-Morgan (2015).

Con respecto al Optimismo, se encontró que un 88.8% obtuvo un nivel alto, lo que expresaría que los colaboradores tienden a confiar que en el futuro sucedan eventos positivos, estos resultados difieren con el estudio de Badran y Youssef-Morgan (2015), quienes obtuvieron un nivel más bajo que en las otras dimensiones, esto puede deberse a la cultura que maneja la organización en donde se realizó la investigación, ya que el optimismo constituye expectativas positivas generalizadas sobre un futuro del cual el colaborador no tiene control, es por ello que la cultura organizacional y el contexto del país en el que se encuentran juega un papel relevante en el desarrollo de un nivel adecuado de optimismo.

El análisis de la satisfacción laboral, señala que, un gran porcentaje de la muestra reporta niveles altos de satisfacción laboral, identificando una orientación a distribuirse heterogéneamente en los tres niveles, prevaleciendo el nivel alto (92.3%), seguido del nivel medio (7.7%), llegando en suma al 100%, siendo un indicador positivo, ya que no existen niveles bajos, esto quiere decir que los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos mantienen una actitud altamente positiva generada por las percepciones del ambiente y sus mismos procesos cognoscitivos, emocionales y comportamentales que surgen de la interacción con el espacio laboral. Similares resultados se encontraron en las investigaciones de Iparraguirre (2017), Cavalcante (2004) y Richard (2015), los cuales concluyeron que más de la mitad de los participantes en sus estudios, poseían un alto nivel de satisfacción laboral; en ninguno de ellos, al igual que en la presente investigación, hubo participantes con niveles bajos. Sin embargo, Atalaya (2018) obtuvo dentro de sus resultados, que el 74.5% de su muestra, estaba en nivel medio, y solo un 14,1%, con nivel alto. La diferencia puede ser atribuida a los sectores en los que se realizaron las muestras (Fuentes y Muñoz, 2017), ya que la investigación de Atalaya (2018) se realizó en el

personal administrativo del sector público, mientras que la del presente estudio es en el sector privado del rubro seguros.

Seguidamente, se realiza el análisis del contraste de hipótesis general, según la cual existe relación estadísticamente significativa entre el cappsi y la satisfacción laboral, los resultados indicaron que existe una correlación moderada, positiva y estadísticamente significativa entre el cappsi y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa aseguradora peruana, esto significa que en tanto el colaborador tenga mejores niveles de cappsi producto de los estímulos organizacionales, aumentarán y potenciarán su estado psicológico positivo de desarrollo, obteniendo de esta forma la confianza en sí mismos para iniciar actividades y brindar los esfuerzos necesarios para alcanzar el éxito en las labores pendientes, del mismo modo, harán atribuciones positivas en cuanto a la consecución del éxito en el presente y futuro, tener la capacidad de resistir circunstancias adversas y reponerse para alcanzar el éxito. Todo ello, en conjunto, desarrollará en el colaborador actitudes positivas las cuales él percibirá como satisfactorio, entonces el colaborador estará altamente satisfecho dentro de su ámbito laboral, por todo lo transmitido, se valida la hipótesis general.

Considerando estos resultados, se puede afirmar que concuerdan con investigaciones previas realizadas por Barahona et al. (2022); Jara (2021); Avitia et al. (2021); Hernández et al. (2019); y Jung y Yong (2015). Estos estudios revelaron una relación directa y significativa entre las variables de cappsi y satisfacción laboral, concluyendo que niveles más altos de cappsi están asociados con mayores niveles de satisfacción laboral. Otro estudio con resultados similares es el desarrollado por Badran y Yousef-Morgan (2015) quienes encontraron correlaciones positivas entre ambas variables, la población estudiada evidenció que el constructo del cappsi como tal,

posee una correlación mayor con la satisfacción laboral que sus dimensiones siendo tratadas de manera independiente; resultados que se apoyan de literatura previa en general.

En la próxima sección se procederá a explicar de manera detallada la contrastación de las hipótesis específicas, las cuales postulan la presencia de una relación estadísticamente significativa entre las distintas dimensiones del cappsi y la satisfacción laboral. Dado que el cappsi está conformado por cuatro dimensiones independientes, los resultados de las hipótesis específicas implican el análisis de la relación entre la satisfacción laboral y cada una de estas dimensiones: autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo, correspondientes a las hipótesis específicas $H_{1.1}$, $H_{1.2}$, $H_{1.3}$ y $H_{1.4}$.

Asimismo, se procederá a explicar el contraste de las hipótesis específicas $H_{1.5}$ y $H_{1.6}$ concernientes a las diferencias significativas que existen en el CapPsi y la satisfacción laboral por área. En referencia a la primera hipótesis específica $H_{1.1}$ acerca de la relación entre la dimensión autoeficacia y satisfacción laboral, se ha confirmado que es positiva y estadísticamente significativa ($p < .01$), lo que revela que a mayores niveles de autoeficacia, mayor también será la satisfacción laboral; es decir, cuando los colaboradores tienen mayor confianza en sus capacidades, tienden a experimentar emociones más positivas y un mayor grado de satisfacción en su trabajo, resultado de sus percepciones sobre sus experiencias laborales. Resultados similares podemos observar en la investigación de Jung y Yong (2015), quienes encontraron una correlación moderada entre la dimensión de autoeficacia y la satisfacción laboral, cabe resaltar que la correlación que ellos encontraron en su estudio fue menor que la identificada en la presente investigación. Asimismo, Hernández et al. (2019) y Badran y Yousef-Morgan (2015), dentro de sus resultados hallaron que sus muestras obtuvieron una correlación moderada entre la dimensión autoeficacia y la satisfacción laboral, esto quiere decir que los colaboradores al poseer la confianza

en sí mismos para iniciar actividades y dar el soporte necesario para alcanzar los objetivos de la organización, las percibirán de manera positiva resultando así en un buen nivel de satisfacción laboral.

En cuanto a la hipótesis específica $H_{1.2}$ acerca de la relación entre la dimensión esperanza y satisfacción laboral, se identificó que es positiva y estadísticamente significativa ($p < .01$) lo que revela que a mayores niveles de esperanza también será alto el nivel de satisfacción laboral. Estos resultados también se evidenciaron en el estudio de Hernández et al. en el 2019, quienes encontraron una correlación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre la dimensión esperanza con la satisfacción laboral; es decir, los colaboradores al tener sus energías direccionadas en alcanzar un objetivo en concreto y planear rutas que los dirijan al mismo objetivo, provocará que se sientan satisfechos dentro del ámbito laboral.

Siguiendo la misma línea, en la hipótesis específica $H_{1.3}$ acerca de la relación entre la dimensión resiliencia y satisfacción laboral, se encontró que es positiva y estadísticamente significativa ($p < .01$), ello revela que a mayores niveles de resiliencia también será mayor el nivel de satisfacción laboral. Estudios similares con este mismo resultado lo obtuvo Jung y Yong (2015), identificando una correlación moderada y positiva entre la dimensión resiliencia con la satisfacción laboral, esto significa que los trabajadores, al tener la capacidad de sobreponerse ante las adversidades que ocurren o llegan a ocurrir dentro de la organización podrán beneficiar con respuestas rápidas y precisas ante eventos difíciles, generando, en consecuencia, un incremento del nivel de satisfacción laboral que perciben.

En la hipótesis específica $H_{1.4}$ con respecto a la relación entre la dimensión optimismo con la satisfacción laboral, se encontró que es positiva y estadísticamente significativa ($p < .01$) lo que indica que a mayores niveles de optimismo también será mayor el nivel de satisfacción laboral. Se

halló, dentro del estudio de Hernández et al. (2019), resultados similares al obtenido en la presente investigación, entonces al ser el optimismo una constitución de expectativas positivas generales sobre el futuro influenciará en el desarrollo de las actitudes positivas percibidas por el colaborador, esto quiere decir que, al encontrar altos niveles de optimismo, es probable que también se cuente con altos niveles de satisfacción laboral.

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

1. En la variable Capital Psicológico, se encontró que el 93.5% obtuvo un nivel alto de CapPsi, y solo el 6.5% obtuvo un nivel medio.
2. En la dimensión Autoeficacia, se evidenció que el 95.9%, obtuvo un nivel alto, y solo el 4.1% obtuvo un nivel medio.
3. El nivel más resaltante de la dimensión Esperanza, fue el alto con un 92.3%, además, el 7.7% obtuvo un nivel medio.
4. Se encontró que en la dimensión Resiliencia, el 81.7%, obtuvo un nivel alto, y solo el 18.3% obtuvo un nivel medio.
5. Dentro de la dimensión Optimismo, se detectó que el 88.8%, obtuvo un nivel alto, y solo una cantidad reducida de participantes obtuvo un nivel medio (11.2%).
6. En la variable Satisfacción Laboral, se encontró que el 92.3%, obtuvo un nivel alto de Satisfacción Laboral, y solo el 7.7% obtuvo un nivel medio.
7. Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el capital psicológico y la satisfacción laboral.
8. La dimensión de autoeficacia del capital psicológico muestra una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción laboral.
9. La dimensión de esperanza del capital psicológico presenta una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción laboral.
10. La dimensión de resiliencia del capital psicológico tiene una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción laboral.

11. La dimensión optimismo del capital psicológico tiene una relación estadísticamente significativa y positiva con la satisfacción laboral.
12. No se encontraron diferencias significativas en los niveles de capital psicológico entre las áreas de la gerencia central de recursos estratégicos.
13. No se hallaron diferencias significativas en los niveles de satisfacción laboral entre las áreas de la gerencia central de recursos estratégicos.

6.2. Recomendaciones

Al concluir la investigación y tras el análisis de los resultados obtenidos, se proponen las siguientes recomendaciones:

6.2.1. En Términos Teóricos y Conceptuales

1. Realizar un mayor número de investigaciones con variables similares al presente estudio, enfocado en una muestra y un rubro distinto.
2. Desarrollar un mayor número de investigaciones, a nivel nacional, sobre el capital psicológico, ya que es una variable que no ha sido muy estudiada en el país.

6.2.2. En Términos Prácticos

1. Proponer a las empresas que continúen realizando investigaciones de capital psicológico y satisfacción laboral una vez al año, de salir con altas calificaciones por parte de sus colaboradores, seguir desarrollando un alto CapPsi como estrategia para el mantenimiento de un elevado estado psicológico positivo dentro de la organización, de lo contrario, promover acciones de mejora.
2. Promover programas de capacitación y/o de intervención con el objetivo de potenciar el impacto positivo del cappsi, optimizando la satisfacción laboral.

3. Incentivar a los profesionales del área de gestión de desarrollo humano para que amplíen sus conocimientos sobre el capital psicológico, ya que es algo inherente a los colaboradores dentro de su ámbito laboral, quienes representan el recurso más importante de toda organización.

Referencias Bibliográficas

Abbas, M., Raja, U., Darr, W., & Bouckenooghe, D. (2014). Combined Effects of Perceived Politics and Psychological Capital on Job Satisfaction, Turnover Intentions, and Performance. *Journal of Management, 40(7), 1813–1830.* https://doi.org/10.1177/0149206312455243

Ahmed, N., Khan, M., & Butt, F. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. *Asian Social Science, 8(4), 259-267.*

Alessandri, G., Borgogni, L., & Latham, G. (2017). A dynamic model of the longitudinal relationship between job satisfaction and supervisor-rated job performance. *Applied Psychology, 66(2), 207-232.*

Almeida, L. (2007). Transição, adaptação académica e êxito escolar no ensino superior. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación, 14 (2), 203-215*. https://core.ac.uk/download/pdf/61900707.pdf

Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 24(1), 25-40.*

Arnold, J., Robertson, I., & Cooper, C. (1991). *Work Psychology: Understanding human behaviour in the workplace*. Financial Times/Prentice Hall.

Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://hdl.handle.net/20.500.12672/9456

Avey, J., Luthans, F., & Youssef, C. (2010). The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors. *Journal of Management, 36(2), 430–452.* https://doi.org/10.1177/0149206308329961

Avey, J., Luthans, F., Smith, R., & Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital

on employee well-being over time. *Journal of Occupational Health Psychology, 15(1), 17–28.* https://doi.org/10.1037/a0016998

Avitia, N., Salas, P., Vargas, M., & Gómez, K. (2021). *Incidencia de la justicia sobre el capital psicológico y la satisfacción laboral en trabajadores de la industria automotriz*. Contabilidad y Negocios, 16(31), 116-130.

Azanza, G., Domínguez, Á. J., Moriano, J. A., & Molero, F. J. (2014). Capital psicológico positivo. Validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de Psicología/Annals of Psychology, 30(1), 294-301.*

Bacharach, S., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of organizational Behavior, 12(1), 39-53.* https://doi.org/10.1002/job.4030120104

Badran, M., & Youssef-Morgan, C. (2015). Psychological capital and job satisfaction in Egypt. *Journal of Managerial Psychology, 30(3), 354-370.* https://doi.org/10.1108/JMP-06-2013-0176

Bandura, A (1997). *Self-efficacy: The exercise of* control. Freeman.

Barahona, M., Tellez, C. & Tellez, A. (2022). *Capital Psicológico y Satisfacción Laboral, tras el retorno a la presencialidad de los profesores en Ciencias Económicas de una universidad colombiana.*

Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of management Journal, 7(1), 34-44.* https://doi.org/10.5465/255232

Begley, T., & Czajka, J. (1993). Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit, and health following organizational change. *Journal of Applied Psychology, 78(4), 552–556.* https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.552

Blbas, H., & Kadir, D. (2019). An application of factor analysis to identify the most effective reasons that university students hate to read books. *International Journal of Innovation, Creativity and Change, 6(2), 251-265.*

Block, J., & Kremen, A. (1996). IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology, 70(2), 349–361*. https://doi.org/10.1037/0022-3514.70.2.349

Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8684

Bravo, M., Peiró, J. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto. (Eds.), *Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto* (pp. 343-394). Madrid: Ed. Síntesis S.A.

Brief, A., Butcher, A. & Roberson, L. (1995). Cookies, disposition, and job attitudes: the effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 6(1), 55-62.* https://doi.org/10.1006/obhd.1995.1030

Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 6(2), 1-10.* https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=567/56751267012

Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12404/5431

Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*

de la región de Jacobina (Bahía-Brasil) [Tesis doctoral, Universitat Autònoma de Barcelona]. https://ddd.uab.cat/record/36781

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. Mc Graw Hill.

Clapp-Smith, R., Vogelgesang, G., & Avey, J. (2009). Authentic Leadership and Positive Psychological Capital: The Mediating Role of Trust at the Group Level of Analysis. *Journal of Leadership & Organizational Studies, 15(3), 227–240.* https://doi.org/10.1177/1548051808326596

Colquitt, J. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology, 86(3), 386-400.*

Contreras, F., y Juárez, F. (2013). Efecto del capital psicológico sobre las prácticas de liderazgo en PYMES colombianas. *Revista Venezolana de Gerencia, 18(62), 247-264.* https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29026923007

Coutu, D. (2002). How resilience works. *Harvard Business Review. 80(5), 46-55.*

Crites, J. (1969). *Vocational Psychology. The study of vocational behavior and development*. McGraw-Hill.

Cuesta, M. (2009). *Introducción al muestreo.* Universidad de Oviedo.

Cuevas, F. (2011). *Evaluación del engagement en empleados de una empresa comercial* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. http://eprints.uanl.mx/2372/1/1080256352.pdf

Curry, J., Wakefield, D., Price, J., & Mueller, C. (1986). On the Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Academy of Management Journal, 29(4), 847–858.* https://doi.org/10.5465/255951

Dalton, D., & Mesch, D. (1991). On the extent and reduction of avoidable absenteeism: An assessment of absence policy provisions. *Journal of Applied Psychology, 76(6), 810–817.* https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.6.810

Díaz, D., Rodríguez, R., Blanco, A., Moreno, B., Gallardo, I., Valle, C., & Van Dierendonck, D. (2006). Spanish adaptation of the Psychological Well-Being Scales (PWBS). Psicothema, 18(3), 572-577.

Dormann, C., & Zapf, D. (2001). Job satisfaction: A meta-analysis of stabilities. *Journal of Organizational Behavior, 22, 483–504.* https://doi.org/10.1002/job.98

Duggleby, W., Cooper, D., & Penz, K. (2009). Hope, self-efficacy, spiritual well-being and job satisfaction. *Journal of Advanced Nursing, 65(11), 2376–2385*. http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05094.x

Farrell, D., & Stamm, C. (1988). Meta-analysis of the correlates of employee absence. *Human Relations, 41(3), 211–227.* https://doi.org/10.1177/001872678804100302

Fatih, C. (2011). The Effects of the Organizationadl Psychological Capital on the Attitudes of Commitment and Satisfaction: A Public Sample in Turkey. *European Journal of Social Sciences, 21 (3), 373-380.*

Flórez, J. (2010). *El comportamiento humano de las organizaciones.* Universidad del Pacífico.

Fox, M., Dwyer, D., & Ganster, D. (1993). Effects of stressful job demands and control on physiological and attitudinal outcomes in a hospital setting. *Academy of Management journal, 36(2), 289-318.*

Fuentes, A. & Muñoz, C. (2017). Diferencias entre los beneficios laborales del sector público versus el sector privado.

García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de*

una empresa de telecomunicaciones de Lima–2017 [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. http://repositorio. urp. edu. pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAR. pdf.

Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P., Frazier, M., & Snow, D. (2009). In the eyes of the beholder: Transformational leadership, positive psychological capital, and performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies, 15(4), 353-367.*

Green, K., Medlin, B., & Whitten, D. (2004). Developing optimism to improve performance: An approach for the manufacturing sector. *Industrial Management and Data Systems, 104(2), 06-114.* https://doi.org/doi:10.1108/02635570410522071

Griffin, R., Bateman, T., Cooper, C., & Robertson, I. (1986). *Job satisfaction and organizational commitment.*

Hackett, R., & Guion, R. (1985). A reevaluation of the absenteeism-job satisfaction relationship. *Organizational behavior and human decision processes, 35(3), 340-381.* https://doi.org/10.1016/0749-5978(85)90028-7

Hackman, J., & Oldham, G. (1980). *Work redesign*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

Hackman, R., & Oldham, G. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology, 60(2), 159.*

Hackman, R., & Oldham, G. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance, 16(2), 250-279.*

Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Libra Publ.

Hernández, E. (2020). Valor del capital psicológico en la calidad de vida del personal militar: un programa de entrenamiento.

Hernández, E., Labrador, F., & Méndez, M. (2019). Psychological capital, work satisfaction and

health self-perception as predictors of psychological wellbeing in military personnel. Psicothema.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández-Varas, E., Encinas, F. J. L., & Suárez, M. M. (2019). Psychological capital, work satisfaction and health self-perception as predictors of psychological wellbeing in military personnel. Psicothema, 31(3), 277-283.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work.* John Wiley & Sons.

Hitt, M., Black, J., & Porter, L. (2012). *Estructuras Organizacionales*. Pearson.

Hodges, T. (2010). *An experimental study of the impact of psychological capital on performance, engagement, and the contagion effect*.

Hsieh, J. (2016). Spurious or true? An exploration of antecedents and simultaneity of job performance and job satisfaction across the sectors. *Public Personnel Management, 45(1), 90-118.*

Iparraguirre, P. (2017). *Factores organizacionales y personales correlacionados a la satisfacción laboral del personal de un centro especializado de atención psicológica de Lima* [Tesis en maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/993

Jara, S. (2021). Capital psicológico y satisfacción laboral de una empresa del rubro textil de Lima Metropolitana.

Jensen, S., & Luthans, F. (2006). Relationship between entrepreneurs' psychological capital and their authentic leadership. *Journal of managerial issues, 18(2), 254-273.* http://www.jstor.org/stable/40604537

Jerusalem, M., & Schwarzer, R. (1992). Self-efficacy as a resource factor in stress appraisal processes. En R. Schwarzer (Ed.), *Self-efficacy: Thought control of action*, (pp. 195-213). Routledge.

Jex, S., & Gudanowski, D. (1992). Efficacy beliefs and work stress: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior, 13(5), 509-517.*

Judge, T., & Bono, J. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis.. *Journal of Applied Psychology, 86(1), 80-92.*

Judge, T., & Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of applied psychology, 78(6), 939–948.* https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.6.939

Jung, H., & Yoon, H. (2015). The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 27(6), 1135-1156*. https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2014-0019

Kaplan, M., & Biçkes, D. (2013). The Relationship Between Psychological Capital and Job Satisfaction: A Study of Hotel Businesses in Nevşehir. *Journal of Management & Economics, 20(2), 232-242.*

Karatepe, O., Arasli, H., & Khan, A. (2007). The impact of self-efficacy on job outcomes of hotel employees. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration, 8(4), 23-46.*

Kim-Prieto, C., Diener, E., Tamir, M., Scollon, C., Diener, M. (2005). Integrating the diverse definitions of happiness: a time-sequential framework of subjective well-being. *Journal of Happiness Studies, 6, 261–300.* https://doi.org/10.1007/s10902-005-7226-8

Kluemper, D., Little, L., & DeGroot, T. (2009). State or trait: effects of state optimism on job-

related outcomes. *Journal of Organizational Behavior, 30(2), 209-231*. https://doi.org/10.1002/job.591

Kohler, S., & Mathieu, J. (1993). Individual characteristics, work perceptions, and affective reactions influences on differentiated absence criteria. *Journal of Organizational Behavior, 14(6), 515-530.*

Kouzes, J., & Posner, B. (2003). *The leadership Practices Inventory (LPI): Self Instrument.* Jessey-Bass/ Pfeiffer.

Lai, M., & Chen, Y. (2012). Self-Efficacy, Effort, Job Performance, Job Satisfaction, and Turnover Intention: The Effect of Personal Characteristics on organization Performance. *International Journal of Innovation, Management and Technology, 3(4), 387-391.* http://www.ijimt.org/papers/260-CM237.pdf

Larrabee, J., Wu, Y., Persily, C., Simoni, P., Johnston, P., Marcischak, T., & Gladden, S. (2010). Influence of stress resiliency on RN job satisfaction and intent to stay. *Western Journal of Nursing Research, 32(1), 81-102.*

Larson, M., & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership and Organizational Studies, 13(1), 45-62.*

Lee, C., Ashford, S., & Bobko, P. (1990). Interactive effects of "Type A" behavior and perceived control on worker performance, job satisfaction, and somatic complaints. *Academy of Management Journal, 33(4), 870-881.*

Lee, D., & Choi, Y. (2010). A study on antecedents and consequences of positive psychological capital on organizations. *Korean Management Review, 39(1), 1-28.*

Llacho, K. (2018). Capital psicológico y compromiso organizacional en trabajadores del sector servicios de belleza de Lima Metropolitana.

Llorens, S., Schaufeli, W., Bakker, A. & Salanova, M. (2007). Does a positive gain spiral of resources, efficacy beliefs and engagement exist?. *Computer in Human Behavior, 23(1), 825-841*. https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.11.012

Lobo, A., Pérez-Echeverría, M., & Artal, J. (1986). Validity of the scaled version of the General Health Questionnaire (GHQ-28) in a Spanish population. *Psychological medicine, 16(1), 135-140.*

Locke, E. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizacional Behavior and Human Performance, 4, 309-336.*

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and organizational psychology.* John Wiley & Sons.

Locke, E. (1984). *Social Psychology and Organizational Behavior*. John Wiley & Sons.

Locke, E., & Latham, G. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American psychologist, 57(9), 705.*

Luthans, F. (2002a). The Need For And Meaning Of Positive Organizational Behavior. *Journal Of Organizational Behavior, 23, 695-702.*

Luthans, F. (2002b). Positive organizational behavior: developing and maintaining psychological strengths. *Academy of Management Executive, 16, 57–72.*

Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. McGrill-Hill.

Luthans, F., & Avolio, B. (2003). Authentic Leadership: A Positive Development Approach. En K. Cameron, J. Dutton & R. Quinn (Eds*.), Positive Organizational Scholarship,* (pp. 241-258). Berrett- Koehler.

Luthans, F., & Youssef, C. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics, 33(2),*

143-160.

Luthans, F., & Youssef, C. (2007). Emerge Positive Organizational Behavior. *Journal Of Management, 33 (2), 321-349.*

Luthans, F., Avey, J., Avolio, B., & Peterson, S. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human resource development quarterly, 21(1), 41-67.*

Luthans, F., Avey, J., Avolio, B., Norman, S., & Combs, G. (2006). Psychological Capital Development: Toward A Micro-Intervention*. Journal Of Organizational Behavior, 27 (3), 387-393.*

Luthans, F., Avolio, B., Avey, J., & Norman, S. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel psychology, 60(3), 541-572.*

Luthans, F., Avolio, B., Walumbwa, F., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review, 1(2), 249-271.*

Luthans, F., Norman, S., Avolio, B., & Avey, J. (2008). The mediating role of psychological capital in the supportive organizational climate employee performance relationship. *Journal of Organizational Behavior, 29(2), 219-238.*

Luthans, F., Youssef, C., & Avolio, B. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge.* Oxford University Press.

Maldonado, J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*. Issuu Advertisement.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). MBI: *Maslach Burnout Inventory Manual.* University of

California, Consulting Psychologists Press.

Masten, A. (2001). Ordinary magic: resilience processes in development. *American Psychologist, 56(3), 227-238.*

Masten, A., Cutuli, J., Herbers, J., & Reed, M. (2009). Resilience in development. En C. Snyder & S. López (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 117–31). Oxford University Press.

McClelland, D. (1961). *The achieving society.* Princenton.

Meliá, J., Peiró, J., y Calatayud, C. (1984). El desempeño de rol y su incidencia sobre la satisfacción de los miembros de la Organización (Primera versión del Cuestionario General de Satisfacción Laboral. S1/86). *En Actas del Primer Congreso Nacional de Evaluación Psicológica.*

Meliá, J., Pradilla, J., Martí, N., Sancerni, M., Oliver, A., y Tomás J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicologia Universitas Tarraconensis, 12(2), 25-39.*

Meliá, J., y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas, 5(2), 59-74.*

Meliá, J., y Peiró, J. (1989a). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicologia del Trabajo y de las Organizaciones, 4 (11), 179-187.*

Meliá, J., y Peiró, J. (1989b). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas, 5, 59-74.*

Meyer, J. y Allen, N., (1990). The measurement and antecedents of affective continuance and normative commitment on the organization. *Journal of Occupational Psychology, 63, 1-18.*

http://stevejaros.com/wpcontent/uploads/2009/08/Jaros-ICFAI-2007-Meyer-and-Allen1.pdf

Moreno-Jiménez, M., Ríos-Rodríguez, M., Canto-Ortiz, J., Martín-García, S., y Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción laboral y Burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26(3), 255-265.*

Muchinsky, P. (1993). *Psychology applied to work*. Pacific Grove Publishing Company

Münch, L. (2012). Fundamentos de administración. Casos y prácticas de gestión. México, DF: Trillas.

Newstrom, J., Davis, K., & Pierce, J. (1993). *Organizational behavior: Human behavior at work.*

O'Driscoll, M., & Beehr, T. (1994). Supervisor behaviors, role stressors and uncertainty as predictors of personal outcomes for subordinates. *Journal of organizational Behavior, 15(2), 141-155.*

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].

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SLSPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología, 9(1), 27-34.*

Parker, S. (1998). Enhancing role breadth self-efficacy: the roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology, 6, 835-852.*

Peña, M., Olloqui, A. y Aguilar, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista internacional administración & finanzas, 6(3), 115-128*

Pérez, P. (2011). *Satisfacción laboral. Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación: Hacia un modelo integrador* [Tesis de maestría,

Universidad Abierta Interamericana]. http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf

Peterson, C., & Seligman, M. (1984). Causal explanation as a risk factor in depression: Theory and evidence. *Psychological Review, 91, 347-374.*

Podsakoff, P., & MacKenzie, S. (1994). An examination of the psychometric properties and nomological validity of some revised and reduced substitutes for leadership scales. *Journal of Applied Psychology, 79(5), 702.*

Rain, J., Lane, I., & Steiner, D. (1991). A current look at the job satisfaction/life satisfaction relationship: Review and future considerations. *Human relations, 44(3), 287-307.*

Rego, A. (2002). *Comportamentos de cidadania nas organizações*. McGraw-Hill.

Rego, A., Marques, C., Leal, S., Sousa, F., & Pina e Cunha, M. (2010). Psychological capital and performance of Portuguese civil servants: exploring neutralizers in the context of an appraisal system. *The International Journal of Human Resource Management, 21(9), 1531-1552.*

Rhodes, S., & Steers, R. (1978). *Summary tables of studies of employee absenteeism (No. TR-13).* Oregon University, Departament of Management.

Richard, K. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. Revista de Investigación Universitaria, 4(1).

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Rode, J. (2004). Job satisfaction and life satisfaction revisited: A longitudinal test of an integrated model. *Human relations, 57(9), 1205-1230.*

Rojas, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en una empresa chilena del área de la minería. *Ciencia & trabajo, 16(49), 9-16.*

Salam, M. (2017). Effects of Psychological Capital on Job Satisfaction and Turnover Intention:

Thai Higher Education Perspective. *Journal of Asia Pacific Studies, 4(3), 203-218.*

Salancik, G., & Pfeffer, J. (1977). An examination of need-satisfaction models of job attitudes. *Administrative science quarterly, 22(3), 427-456.* https://www.jstor.org/stable/2392182

Salancik, G.R. & Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly, 23(2), 224-253.* https://www.jstor.org/stable/2392563

Salessi, S., y Omar, A. (2017). Capital psicológico y regulación emocional en el trabajo: el rol mediador de la satisfacción laboral. *Estudos de Psicologia, 22(1), 89-98.*

Sánchez, H. y Reyes, C. (2021). Metodología y diseños de investigación Científica. (6ª ed.). Business Support Aneth.

Scheier, M., & Carver, C. (1985). Optimism, coping, and health: assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health psychology, 4(3), 219.*

Scheier, M., & Carver, C. (1987). Dispositional optimism and physical wellbeing: the influence of generalized outcome expectancies on health. *Journal of personality, 55, 169-210*.

Scheier, M., Carver, C., & Bridges, M. (1994). Distinguishing optimism from neuroticism (and trait anxiety, self-mastery, and self-esteem): a reevaluation of the Life Orientation Test. *Journal of personality and social psychology, 67(6), 1063.*

Scott, K., & Taylor, G. (1985). An examination of conflicting findings on the relationship between job satisfaction and absenteeism: A meta-analysis. *Academy of management journal, 28(3), 599-612*.

Seligman, M. (1998). *Learned Optimism*. Simon and Schuster.

Seligman, M. (2002). *Authentic Happiness: Using the new positive psychology to realice your potential for lasting fulfillment.* Simon and Schuster.

Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist, 55 (1), 5-14.*

Servicio de Estudios de MAPFRE (2019). *El mercado asegurador latinoamericano en 2018*. Fundación MAPFRE.

Servicio de Estudios de MAPFRE (2022). *El mercado asegurador latinoamericano en 2021*. Fundación MAPFRE.

Shirom, A. (1989) Burnout in work organizations. In: Cooper, C.L. and Robertson, I., Eds., International Review of Industrial and Organizational Psychology, Wiley, New York, 25-48.

Siegel, S. (1974). Estadísticas no paramétricas aplicadas a las ciencias de la conducta. México, D.F: Trillas.

Silva, F. (2016). The Construction of Knowledge and Teachers› Professional Identities in the Context of Globalization. *American Journal of Educational Research, 4(10), 741-748*.

Snyder, C. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry, 13, 249-276.*

Snyder, C., & Lopez, S. (2002). *Handbook of Positive Psychology.* Oxford University Press.

Snyder, C., Sympson, S., Ybasco, F., Borders, T., Babyak, M. & Higgins, R. (1996). Development and validation of the state hope scale. *Journal of Personality and Social Psychology, 70, 321-335.*

Snyder, M., & Ickes, W. (1985). Personality and social behavior. In G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *Handbook of social psychology* (pp. 883-948). Random House.

Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology, 13(6), 693-713.*

Spector, P. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage publications.

Spector, P., Dwyer, D., & Jex, S. (1988). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: a comparison of multiple data sources. *Journal of Applied Psychology, 73(1), 11.*

Stajkovic, A., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin, 124, 240-261.*

Sweetman, D., & Luthans, F. (2010). The power of positive psychology: Psychological capital and work engagement. *Work engagement: A handbook of essential theory and research, 54, 68.*

Vásquez, J. (2011). *Relación entre bienestar subjetivo y la satisfacción laboral* [Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://hdl.handle.net/20.500.12672/488

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. John, Wiley & Sons.

Wagnild, G., & Young, H. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilence Scale. *Journal of nursing measurement, 1(2), 165-178.*

Walumbwa, F., Luthans, F., Avey, J., & Oke, A. (2011). Retracted: Authentically leading groups: The mediating role of collective psychological capital and trust. *Journal of organizational behavior, 32(1), 4-24.*

Wandeler, C., & Bundick, M. (2011). Hope and self-determination of young adults in the workplace. *The Journal of Positive Psychology, 6(5), 341-354.*

Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of work attitudes and psychological well-being. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 58, 129–148. doi:10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x

Wright, T., Cropanzano, R., & Bonett, D. (2007). The moderating role of employee positive well – being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology, 12(2), 93-104.*

Youssef, C., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The Impact of hope, optimism and resilience. *Journal of Management, 33(5), 774-800.*

Anexos

Anexo A: Consentimiento Informado

Anexo B: Matriz de consistencia interna de la investigación

Anexo C: Análisis Psicométrico del Cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24

Anexo D: Análisis Psicométrico del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

Anexo E: Cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24

Anexo F: Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

Anexo G: Permiso del autor para la aplicación del cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24

Anexo H: Permiso del autor para la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

Anexo A

Consentimiento Informado

Declaro tener conocimiento del objetivo de la investigación, estar de acuerdo en participar y que los datos proporcionados se utilizarán exclusivamente para fines académicos, en los que se resguardará la confidencialidad y el anonimato de los participantes.

Edad: _____

Sexo: ( ) Femenino ( ) Masculino

Tiempo de servicio: _____

Área: ( ) Operaciones ( ) Tecnologías de la Información ( ) Mejora de Procesos ( ) Gestión del Desarrollo Humano y Administración

Anexo B

Matriz de consistencia interna de la investigación

<table>
<tr><td>Formulación del problema</td><td>Objetivos</td><td>Hipótesis</td><td colspan="5">Variables e Indicadores</td><td>Metodología</td></tr>
<tr><td>General</td><td>General</td><td>General</td><td colspan="5">Variable 1: Capital Psicológico</td><td rowspan="3">Tipo de estudio: Descriptivo correlacional, aplicado

Diseño: Transversal, no experimental

Población: 3702 colaboradores de una empresa peruana del rubro seguros

Tipo de muestreo: No probabilístico, intencionado

Muestra: 169 colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del rubro seguros

Método: Cuantitativo

Instrumentos:
• Variable 1: Cuestionario de Capital Psicológico PCQ – 24
• Variable 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

Estadística utilizada: Descriptiva/Inferencial</td></tr>
<tr><td rowspan="2">¿Qué relación existe entre el Capital Psicológico y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros?</td><td rowspan="2">Conocer la relación que existe entre el capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.</td><td rowspan="2">Existe una relación estadísticamente significativa entre capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.</td><td>Dimensiones</td><td>Indicadores</td><td>Ítems</td><td>Escala de medición</td><td>Niveles</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Autoeficacia</td><td rowspan="3">-Capacidad de encontrar solución
-Capacidad de representar a los demás
-Capacidad de participar en discusiones
-Capacidad para plantear objetivos
-Capacidad para interactuar con otros -Capacidad para exponer ante los demás</td><td rowspan="3">1, 2, 3, 4, 5, 6</td><td rowspan="6">Muy en Desacuerdo (1 punto)

En Desacuerdo (2 puntos)

Algo de Desacuerdo (3 puntos)

Algo de Acuerdo (4 puntos)

De Acuerdo (5 puntos)

Muy de Acuerdo (6 puntos).</td><td rowspan="6">Bajo
Medio
Alto</td></tr>
<tr><td>Especificos</td><td>Especificos</td><td>Especificos</td></tr>
<tr><td rowspan="5">1. ¿Cuál es el nivel de Capital Psicológico en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros?

2. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros?

3. ¿Cuáles son las dimensiones del Capital Psicológico de los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros?

4. ¿Qué relación existe entre la dimensión de</td><td rowspan="5">1. Determinar el nivel de capital psicológico global y dimensiones en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del rubro seguros.

2. Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del rubro seguros.

3. Conocer la relación entre la dimensión de autoeficacia del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del sector seguros.</td><td rowspan="5">1. Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión autoeficacia del capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.

2. Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión optimismo del capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.</td><td>Esperanza</td><td>-Capacidad de encontrar varias formas de resolución de problemas
-Sensación de ir por el camino acorde a sus objetivos
-Capacidad de ver otras alternativas
-Sensación de apreciación
-Capacidad para alcanzar objetivos laborales
-Sensación de alcanzar metas propuestas</td><td>7, 8, 9, 10, 11, 12</td></tr>
<tr><td>Resiliencia</td><td>-Capacidad para recuperar y afrontar las adversidades
-Nivel de actuación ante los problemas</td><td>13, 14, 15, 16, 17</td></tr>
</table>

autoeficacia del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros? 5. ¿Qué relación existe entre la dimensión de optimismo del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros? 6. ¿Qué relación existe entre la dimensión de esperanza del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros? 7. ¿Qué relación existe entre la dimensión de resiliencia del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros?	4. Conocer la relación entre la dimensión de optimismo del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del sector seguros. 5. Conocer la relación entre la dimensión de esperanza del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del sector seguros. 6. Conocer la relación entre la dimensión de resiliencia del capital psicológico y la satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana del sector seguros.	3. Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión esperanza del capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros. 4. Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión resiliencia del capital psicológico y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia central de recursos estratégicos de una empresa peruana de seguros.	Optimismo	-Capacidad de ver el lado positivo en momentos inciertos -Capacidad para manejar varias cosas a la vez -Capacidad de ver las cosas en el presente y en el futuro	19, 20, 21, 22, 23, 24			
			Variable 2: Satisfacción Laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles	
			Satisfacción con la Supervisión y Participación en la Organización.	-Satisfacción con la supervisión de los superiores -Relación con los superiores -Frecuencia de la supervisión -Justicia de trato recibido por la empresa -Justicia con la formación recibida -Justicia con la participación en las decisiones	10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 21	Verdadero (V) Falso (F)	Bajo Medio Alto	
			Satisfacción con la remuneración y las prestaciones.	-Convenios laborales -Incentivos económicos -Negociaciones laborales y al salario -Promoción y a la formación	4, 9, 10, 12, 14, 23			
			Satisfacción Intrínseca	-Satisfacción del trabajo -Oportunidades del trabajo para hacer lo que te gusta -Capacidad para decidir uno mismo	1, 2, 3, 18			
			Satisfacción con el Ambiente Físico.	-Entorno físico -Espacio en el lugar de trabajo -Limpieza, higiene y salubridad -Temperatura, ventilación e iluminación	6, 7, 8, 24			
			Satisfacción con la Cantidad de Producción	-Ritmo y cantidad de trabajo -Satisfacción que produce el sujeto	5, 26			
			Satisfacción con la Calidad de Producción.	-Medios materiales que el trabajador dispone -Calidad final de los materiales	24, 25			

Anexo C

Análisis Psicométrico del Cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24

a) Análisis de ítems y confiabilidad del cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24: Tal como se presenta en la tabla 18, los resultados del análisis de ítems del PCQ-24, indican que los valores, en su mayoría, fluctúan entre 0.326 y 0.658, valores que superan el criterio de ser mayores de 0.20 propuesto por Kline (1986), lo cual indica que los ítems son pertinentes de constituir la variable que evalúan y expresan la idoneidad del instrumento, de manera que constituye una evidencia de validez basada en el contenido de la prueba. Adicionalmente, la confiabilidad analizada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach generalizado es de 0.867, lo que lleva a concluir que el cuestionario de capital psicológico PCQ-24 permite obtener puntajes confiables.

Tabla 18

Análisis de ítems del cuestionario de capital psicológico PCQ-24.

Ítems del Capital Psicológico	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me siento seguro al analizar un problema a largo plazo para para encontrar una solución.	.527	.860
2. Me siento seguro representando mi área de trabajo en reuniones con mis jefes.	.512	.861
3. Cuando tengo que contribuir en las discusiones acerca de la estrategia de la institución, me siento seguro.	.579	.859
4. Cuando ayudo a establecer metas en mi área de trabajo, me siento seguro.	.541	.860
5. Cuando interactúo con personas externas a la institución (ej. proveedores, clientes, etc.), me siento seguro.	.592	.859
6. Me siento seguro presentando información a un grupo de colegas.	.542	.860
7. Si me encuentro en una situación difícil en el trabajo, podría pensar en muchas maneras de solucionar la situación.	.590	.859
8. En la actualidad, estoy persiguiendo enérgicamente mis metas de trabajo.	.583	.858
9. Hay muchas posibles soluciones para cualquier problema.	.549	.859
10. Actualmente me veo como una persona muy exitosa en mi trabajo.	.537	.860
11. Puedo pensar en muchas formas de alcanzar mis metas actuales en el trabajo.	.649	.857
12. En el momento estoy cumpliendo las metas que me había propuesto.	.596	.858
13. Cuando tengo un contratiempo en el trabajo, tengo problemas en superarlo y seguir adelante.	.042	.889
14. Cuando encuentro un problema, suelo hallar la solución de alguna manera.	.658	.858
15. Puedo asumir yo solo mi carga de trabajo.	.196	.871
16. Cuando las cosas se tornan estresantes en el trabajo, generalmente las tomo con calma.	.595	.858
17. He experimentado dificultades con anterioridad, lo que me permite pasar por situaciones difíciles en el trabajo actualmente.	.337	.868
18. Siento que puedo manejar muchas cosas a la vez en mi trabajo.	.513	.860
19. Cuando se presentan situaciones inciertas para mí en el trabajo, usualmente espero lo mejor.	.584	.859
20. Si algo puede ir mal en mi trabajo, seguramente irá mal.	.064	.881
21. En mi trabajo, yo siempre miro el lado positivo de las cosas.	.646	.857
22. Soy optimista acerca de lo que pasará en el futuro con respecto a mi trabajo.	.645	.858
23. En este trabajo, las cosas nunca resultan de la manera en que yo espero que sean.	.326	.868
24. Mi actitud en el trabajo es que "no importa cuán mala sea una situación siempre hay algo positivo".	.638	.858

b) Evidencias de validez de constructo del cuestionario de capital psicológico PCQ-24: Se llevó a cabo un análisis exploratorio de factores utilizando el cuestionario de 24 ítems. La medida de adecuación (KMO) del cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24, como se presenta en la tabla 19, obtuvo un puntaje de 0,9, que es superior a 0.6, y la prueba de esfericidad de Bartlett fue inferior a 0.05, confirmando la validez del procedimiento de análisis factorial.

Tabla 19

Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario de capital psicológico PCQ-24

		Sig.
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,9
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1700,73
	Gl	276
	Sig.	0,0

Anexo D

Análisis Psicométrico del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

a) Análisis de ítems y confiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral S21/26: En la tabla 20 se puede apreciar que la confiabilidad analizada mediante KR – 20 es de 0.79, lo que lleva a concluir que el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 permite obtener puntajes confiables. Adicionalmente, tal como se presenta en la tabla 21, los resultados del análisis de ítems del S21/26, indican que los valores, en su mayoría, fluctúan entre 0.292 y 0.644, lo cual indica que los ítems son pertinentes de constituir la variable que evalúan y expresan la idoneidad del instrumento, de manera que constituye una evidencia de validez basada en el contenido de la prueba.

Tabla 20

Estadísticos de fiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral S21/26

KR – 20	N de elementos
0,798	26

Tabla 21

Análisis de ítems del cuestionario de satisfacción laboral S21/26

Ítems del instrumento S21/26	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me gusta mi trabajo.	.228	.796
2. Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.	.644	.774
3. Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.	.357	.790
4. Mi salario me satisface.	.375	.790
5. Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.	.309	.796
6. La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	.456	.784
7. La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.	.383	.789
8. El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.	.383	.789
9. En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.	.127	.798
10. Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.	.371	.790
11. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.	.303	.795
12. La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.	.292	.794
13. La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.	.051	.800
14. Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple el contrato y las leyes laborales.	.229	.796
15. Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.	.088	.802
16. Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.	.458	.786
17. Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.	.465	.787
18. Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo, aspectos de mi trabajo.	.437	.787
19. Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.	.329	.791
20. Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	.400	.788
21. Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.	.351	.791
22. Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	.591	.779
23. Estoy satisfecho de los incentivos y permisos que me dan.	.357	.790
24. Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	.237	.796
25. Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	.169	.801
26. Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.	.192	.797

b) Evidencias de validez de constructo del cuestionario de satisfacción laboral S21/26: Se realizó un análisis factorial exploratorio con el cuestionario de 26 ítems. La medida de

adecuación KMO del cuestionario de satisfacción laboral S21/26, tal como se visualiza en la tabla 21, alcanzó un puntaje superior a 0.6 y la prueba de esfericidad de Bartlett estuvo por debajo de 0.05, validando el procedimiento del análisis factorial.

Tabla 22

Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario de satisfacción laboral S21/26

Sig.		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,67
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1292,54
	gl	325
	Sig.	0,0

Anexo E

Cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24

CUESTIONARIO CAPITAL PSICOLÓGICO POSITVO

Versión auto-evaluable

Instrucciones: A continuación se presentan unas afirmaciones sobre lo que usted piensa de usted mismo en este momento. Utilice la siguiente escala para indicar su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación.

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Algo de desacuerdo 3	Algo de acuerdo 4	De acuerdo 5	Muy de acuerdo 6

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

TA-291 – PCQ – Spanish – Self-Rater Form

Anexo F

Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

Indicaciones: A continuación, encontrará 26 ítems, los cuales deberá leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas.

	Preguntas	Si	No
1	Me gusta mi trabajo.		
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.		
4	Mi salario me satisface.		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.		
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.		
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.		
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.		
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.		
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.		
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.		
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.		
13	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.		
14	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple el contrato y las leyes laborales.		
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.		
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.		
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo, aspectos de mi trabajo.		
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
20	Estoy contento de apoyo que recibo de mis superiores.		
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.		
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
23	Estoy satisfecho de los incentivos y permisos que me dan.		
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.		
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
26	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.		

Anexo G

Permiso del autor para la aplicación del cuestionario de Capital Psicológico PCQ-24

Roberto Akira Nakamura García

mind garden

To whom it may concern,

This letter is to grant permission for Roberto Akira Nakamura García to use the following copyright material:

Instrument: ***Psychological Capital (PsyCap) Questionnaire (PCQ)***

Authors: ***Fred Luthans, Bruce J. Avolio & James B. Avey.***

Copyright: ***"Copyright © 2007 Psychological Capital (PsyCap) Questionnaire (PCQ) Fred L. Luthans, Bruce J. Avolio & James B. Avey. All rights reserved in all medium."***

for his/her thesis/dissertation research.

Three sample items from this instrument may be reproduced for inclusion in a proposal, thesis, or dissertation.

The entire instrument may not be included or reproduced at any time in any other published material.

Sincerely,

Mind Garden, Inc.
www.mindgarden.com

Copyright © 2007 Fred Luthans, Bruce J. Avolio, and James B. Avey. All rights reserved in all medium. Published by Mind Garden, Inc. www.mindgarden.com

Anexo H

Permiso del autor para la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

ROBERTO AKIRA NAKAMURA GARCIA <roberto.nakamura@unmsm.edu.pe>

Solicitud de consentimiento para el uso del Cuestionario S21/26

José Luis <Jose.L.Melia@uv.es> 14 de julio de 2020, 23:12
Para: ROBERTO AKIRA NAKAMURA GARCIA <roberto.nakamura@unmsm.edu.pe>

Buenos días Jennifer/Roberto:

El cuestionario S10/12, el S20/23, así como otros cuestionarios de la misma familia de saltosfacción laboral, están disponibles completos en mi sitio web de la Universidad de Valencia

www.uv.es/psicometria

www.uv.es/seguridadlaboral

y son de libre disposición para usos académicos o profesionales siempre citando correctamente su origen y autores. En este sitio web también encontrará algún artículo con la información que le puedo ofrecer explicando como utilizarlos y mucha más información sobre otros instrumentos.

Le deseo mucho éxito en su investigación.

Saludos cordiales

José L. Meliá

El 14/7/20 a las 23:59, ROBERTO AKIRA NAKAMURA GARCIA escribió:
[El texto citado está oculto]