



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

FACULTAD HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

**MODELO PREDICTIVO DE FORTALEZA MENTAL Y CAPITAL
PSICOLÓGICO
POSITIVO EN EL ESTRÉS PERCIBIDO POR TRABAJADORES DE
UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA EN LA COMUNA DE COPIAPÓ**

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el título de Psicólogo y
el grado de Licenciado en Psicología

Profesor patrocinante: Dr. Ricardo Jorquera Gutiérrez

Seminaristas:

María Elena Calle Condori

David Alejandro Piñones Olivares

Marino David Francisco Zarate Vilca

Copiapó, Chile Agosto 2021



UNIVERSIDAD DE ATACAMA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
Departamento de Psicología

Comisión evaluadora

Dr. Ricardo Jorquera Gutiérrez

(Académico Patrocinante)

Mg. Paulina Silva Castillo

(Académico/a revisor)

Mg. Adolfo González

(Académico/a revisor)

TABLA DE CONTENIDO

1. Resumen	v
2. Abstract	vi
3. Capítulo I Introducción	7
4. Capítulo II Definición del Problema de Estudio	10
5. Capítulo III marco teórico	15
5.1 Fortaleza mental	15
5.2 Capital psicológico	16
5.3 Capital Psicológico Positivo	17
5.4 Dimensiones del Capital Psicológico	18
5.5 Capital psicológico positivo en las organizaciones	19
5.6 Estrés laboral	20
5.7 Tipos de estrés	20
5.8 Estrés percibido	22
5.9 Fortaleza mental y estrés	23
5.10 Capital psicológico y estrés	24
6.- Capítulo IV Hipótesis de Investigación	25
7.- Capítulo V Método	26
7.1 Paradigma y diseño metodológico	26
7.2 Definición conceptual y operacional de las variables	27
7.3 Definición muestral	28
7.4 Criterio de inclusión y exclusión	28
7.5 Plan de recolección de datos	29
7.6 Descripción del instrumento	29
7.7 Plan de análisis de los datos	31
7.8 Descripción del software	32
7.9 Aspectos éticos	32
8. Capítulo VI Resultados	34
8.1 Presencia de Estrés	34
8.2 Presencia de fortaleza mental y Capital psicológico positivo.	34
8.3 Estrés comparado con variables sociodemográficas	35
8.3 Estrés, Fortaleza Mental y Capital psicológico positivo comparado con edad y sexo.	36
8.4 Fortaleza mental y Capital psicológico positivo comparado con variables sociodemográficas.	37

8.5 Correlación entre edad y años de antigüedad con fortaleza mental y capital psicológico positivo.	40
8.6 Relación entre Estrés percibido, fortaleza mental y capital psicológico positivo.	41
8.7 Modelo predictivo	42
9. Capítulo VII Discusión y Conclusión	44
10. Referencias Bibliográficas	49
11. Anexos	55

Resumen

El objetivo general de este estudio es establecer un modelo predictivo de la fortaleza mental y el capital psicológico positivo respecto al estrés percibido en trabajadores de una organización pública en la comuna de Copiapó. Para lo cual se empleó un diseño de investigación de tipo correlacional-causal, el muestreo fue de tipo no probabilístico y conformado por 80 trabajadores de una organización pública. Se utilizaron los siguientes instrumentos para el levantamiento de información: MTQ-10 (fortaleza mental), PCQ-12 (capital psicológico positivo) y EEP-14 (estrés percibido). Se llevaron a cabo comparaciones entre edad, sexo, nivel educacional, estado civil y modalidad de trabajo con los constructos antes mencionados. Se evidenció en la organización que un 16,2% de trabajadores si presentaban estrés. Además, los resultados muestran relaciones significativas entre las variables de estudio, verificando una relación negativa entre estrés percibido y fortaleza mental y capital psicológico positivo, así mismo se evidencia una relación positiva entre las últimas dos variables mencionadas. Por último, se realiza una contrastación entre la literatura y las variables abordadas, concluyendo que a mayor desarrollo de estos recursos personales menor va ser el impacto de las fuentes de estrés, lo cual es concordante con el estado del arte de estos conceptos. Entonces, se comprobó que, si es posible predecir los niveles de estrés utilizando estas variables positivas, por lo cual se propone potenciar estos recursos de manera que se puedan mantener o ir disminuyendo estos niveles de estrés.

Palabras claves: fortaleza mental, capital psicológico, estrés percibido, funcionarios públicos.

Abstract

The main objective of this study is to establish a predictive model of mental toughness and positive psychological capital regarding perceived stress in workers of a public organization in Copiapó. For which a causal-correlational research design was used, the sampling was non-probabilistic and made up of 80 workers from a public organization. The following instruments were used to collect information: MTQ-10 (mental toughness), PCQ-12 (positive psychological capital) and EEP-14 (perceived stress). Comparisons were made between age, sex, educational level, marital status and work modality with the aforementioned constructs. It was evidenced in the organization that 16.2% of workers did present stress. In addition, the results show significant relationships between the study variables, verifying a negative relationship between perceived stress and mental toughness and positive psychological capital, as well as a positive relationship between the last two variables mentioned. Finally, a contrast is made between the literature and the variables addressed, concluding that the greater the development of these personal resources, the lower the impact of the sources of stress will be, which is consistent with the state of the art of these concepts. Then, it was found that it is possible to predict stress levels using these positive variables, for which it is proposed to enhance these resources so that these stress levels can be maintained or decreased.

Keywords: Mental toughness, Psychological capital, Perceived stress, Public workers.

Capítulo I Introducción

En resumen, la siguiente tesis divide su contenido de la siguiente manera: la primera parte donde se define el problema a investigar, indicando la relevancia y pertinencia, además de presentar los conceptos a estudiar, junto a la muestra que será utilizada y junto con ello, los objetivos que pretenden ser respondidos a través de esta investigación. En segundo lugar, se realiza un recabo de información de cada concepto (Fortaleza mental, Capital psicológico positivo y Estrés) que se va a estudiar, detallando sus componentes y estudios que avalen su investigación y usos en otras investigaciones, además de la relación que puedan tener entre ellos y que se encuentra a través de la literatura, y por último se establecen las hipótesis de investigación, las cuales darán curso al análisis de los datos que se esperan obtener. En tercer lugar, se delimitan las definiciones de los conceptos a estudiar, los cuales deben ser coherentes con esta investigación y junto a ello se define conceptualmente los instrumentos que serán utilizados (mtq10, pcq-12, cuestionario de estrés percibido y encuesta sociodemográfica), detallando y poniendo énfasis en sus propiedades psicométricas (confiabilidad y análisis factorial). También se determina la muestra con la que se pretende trabajar, criterios de inclusión y exclusión, detallando el paso a paso en la recolección de datos, se analizan los aspectos éticos que contempla toda investigación, desarrollando así el formato de consentimiento informado. En cuarto lugar se encuentran los resultados del estudio y por último, en la quinta parte se desarrolla la discusión y conclusión.

La presente tesis se inscribe dentro del ámbito de la psicología organizacional antes llamado psicología industrial y está definida como una rama de la psicología que aplica los principios de esta en el lugar de trabajo y en general, su propósito es aumentar la dignidad y el desempeño de los seres humanos, así como de las organizaciones para las que trabajan al avanzar en la ciencia y conocimiento del comportamiento humano (Rondón, 2019).

Recientemente, en el mundo se han dado a conocer problemáticas de distintas índoles, tales como las sociales, educacionales, sanitarias, etc., por ejemplo la problemática sanitaria, la cual ha provocado declarar mundialmente una pandemia, provocada por el virus Covid-19 (OMS, 2020). Esto ha traído variadas consecuencias en distintos ámbitos (salud, educación, trabajo, etc), desde un punto de vista del área laboral, los informes reportan una disminución en la tasa de empleos incluyendo sectores del comercio, construcción y alojamiento y servicio de comidas (Schwarzhaupt et al. 2020). De estas consecuencias se puede inferir que puede existir una carga con respecto a los trabajadores, debido a que se puede ver incrementada la sensación de inseguridad o inestabilidad laboral, lo que traería consigo niveles elevados de estrés (Mamani, Apaza, Carranza, Rodríguez, Mejía, 2020). Junto con esto, estudios declaran que el estrés laboral no solo desencadena problemas en el ámbito de la salud mental y física

de los individuos, sino que también tiene repercusiones económicas para las organizaciones donde éstos trabajan. En Chile no se han realizado estudios para evaluar el costo del estrés ocupacional, pero trabajos realizados en otros países muestran que el estrés ocupacional tiene un alto costo tanto individual como organizacional, junto con esto se estima que el estrés causa la mitad del ausentismo, 40% de la rotación y tiene consecuencias significativas en la productividad laboral (Guic S, Eliana, Bilbao R, Ángeles, & Bertín, Camilo, 2002). Estas situaciones han despertado el interés por investigar acerca de aquellos conceptos que podrían llevar a hacer frente ante circunstancias adversas y su repercusión en el ámbito laboral. Los conceptos Estrés laboral, Fortaleza mental y Capital psicológico positivo fueron puestos en análisis en esta investigación para poder responder a objetivos e hipótesis planteadas, además se puede destacar que hay algunos constructos relativamente nuevos como el de mental toughness o fortaleza mental en español, el cual ha sido estudiado en su mayoría con poblaciones asiáticas y europeas. Se ha encontrado casi nula información en relación a este concepto en Latinoamérica, por lo que sería interesante analizar este en una población chilena. Por otro lado, también existen muy pocas investigaciones en las que se relacionan estos tres conceptos que pueden llegar a ser muy importantes no solo en el ámbito laboral, sino que de salud en general. Para ello se utilizará una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental, de corte transeccional, para llevar a cabo dicho análisis.

Por lo tanto, para responder la pregunta de investigación: ¿en qué medida la fortaleza mental y el capital psicológico positivo permiten predecir el estrés de trabajadores de una institución pública en Copiapó?, por ello se busca establecer un modelo predictivo entre las variables fortaleza mental, definida como capacidad de un individuo para lidiar con los factores de estrés de manera efectiva ante presiones y desafíos pudiendo rendir al máximo sus habilidades, independientemente de las circunstancias en las que se encuentren (AQR, 2018); capital psicológico positivo, entendido como la valoración positiva de las circunstancias y posibilidades de éxito basadas en el esfuerzo y perseverancia (Cabezas, 2015) y estrés definida como la relación entre las reacciones cognitiva-emocional, fisiológica y conductual que tiene un individuo ante las evaluaciones que hace de su ambiente en función de sus recursos y demandas, obstáculos o amenazas (Luceño, Martín, Rubio & Díaz, 2004). Para ello se realizará un levantamiento de información con trabajadores de una organización perteneciente a una institución pública en la ciudad de Copiapó, pretendiendo establecer relaciones entre estas variables, describiendo los niveles de estos conceptos en los trabajadores y diferenciando las variables según datos sociodemográficos.

Por ello las hipótesis de investigación son; “Existe una correlación negativa entre fortaleza mental y estrés percibido en trabajadores organización pública de la comuna de Copiapó”, “existe correlación negativa entre el capital psicológico positivo y estrés percibido”, “la fortaleza mental y capital psicológico positivo permiten predecir el estrés percibido de los trabajadores organización pública de la comuna de Copiapó”, “existe una relación entre la edad de los trabajadores y los niveles de fortaleza

mental, capital psicológico positivo y estrés percibido” y “existe diferencia en los niveles de fortaleza mental, capital psicológico positivo y estrés percibido entre hombres y mujeres trabajadores de una organización pública de la comuna de Copiapó. En efecto, el objetivo de la presente investigación es “Establecer un modelo predictivo de la fortaleza mental y el capital psicológico positivo respecto al estrés percibido en trabajadores de una organización pública comuna de Copiapó”.

Capítulo II Definición del Problema de Estudio

Actualmente uno de los aspectos más importantes en las organizaciones son los trabajadores, a diferencia de la perspectiva contemporánea, la cual consideraba y priorizaba a los clientes como ente fundamental de una organización, considerando a estos como los más importantes para el desarrollo y el avance de estas. Pero ya dentro de la era de la información esa idea fue perdiendo apoyo, principalmente porque se hizo evidente que las organizaciones o empresas se vieron enfrentadas a la necesidad de adaptarse a las exigencias de flexibilidad principalmente impulsadas por las distintas alternativas de ofertas de ocupación de puestos trabajo. (Caamaño Rojo, 2005). Por lo tanto, la organización pasa a ser algo más que sólo números y resultados, sino que se transforma en un sistema viviente en el que cada uno de sus integrantes forma parte vital de su funcionamiento óptimo y eficaz, por consiguiente, es importante que se tomen en cuenta factores como el clima laboral, trabajo en equipo y el estrés, ya que las personas son seres biopsicosociales (Elizalde, Mollo, & Flores, 2010).

Desde este enfoque la postura de la psicología organizacional es preponderante ya que como plantea Aamodt (2010), la psicología organizacional es una rama de la psicología que aplica los principios de esta en el lugar de trabajo. Su propósito es aumentar la dignidad y el desempeño de los seres humanos, así como de las organizaciones para las que trabajan al avanzar en la ciencia y conocimiento del comportamiento humano.

A finales del año 2019 en Wuhan, China, se dieron a conocer los primeros casos de covid 19, un hecho que cambiaría por completo la manera de vivir, ya que unos meses después del primer caso, la Organización mundial de salud (2020) declaró pandemia a nivel mundial, lo que causó que en todos los países se tomen medidas seguridad como lo son: las cuarentenas totales de algunos países, el cierre de fronteras con países vecinos, el distanciamiento social, el uso de mascarillas y el lavado constante de las manos, entre otros. Como efecto de la pandemia surgieron muchas problemáticas en distintas áreas de importancia como la de salud, educación y economía.

El empleo también se ha visto disminuido ya que según la encuesta nacional de empleo del Ministerio del trabajo y previsión social (Mintrab) “se aprecia una fuerte disminución en el número de ocupados en el trimestre abril-junio 2020. Como muestra la encuesta, el número de ocupados fue de 7.142.388, lo que equivale a 1.780.220 empleos menos que en el mismo trimestre del año anterior” (Schwarzaupt, et al, 2020, p. 5). Además, entre los sectores económicos afectados, la encuesta destaca “El retroceso de los ocupados fue incidido, principalmente por los sectores comercio (-24,0%), construcción (-30,6%) y alojamiento y servicio de comidas (- 48,5%)”. (Schwarzaupt et al. 2020, p. 5).

Además, se puede apreciar que el avance de la pandemia por Covid-19 ha evidenciado la importancia de considerar aspectos relacionados con el bienestar de los trabajadores para evitar la inseguridad o inestabilidad laboral, la sobrecarga, el agotamiento, etc., que puede traer como consecuencia el estrés (Ruiz, Gomez, 2021).

Se han visibilizado diferentes maneras de conceptualizar el estrés laboral durante el paso del tiempo, por esta razón se puede profundizar y comprender el término estrés según la Comisión Europea (1999) que define estrés laboral “como un modelo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de conducta a los aspectos adversos y dañinos del propio trabajo, la organización y el entorno laboral. Es un estado caracterizado por altos niveles de agitación y angustia y, a menudo, del sentimiento de no saber sobrellevarlo” (como se cita en Luceño, Martín, Rubio & Díaz, 2004, p. 99).

Además, cabe mencionar que el autor fisiólogo estadounidense Walter Cannon en 1915, definió el concepto de estrés como un número de síntomas que aparecen de forma simultánea y son característicos de un cuadro patológico que ocasiona una lucha, huida y planteó que una respuesta fisiológica ante la aparición de una situación de emergencia permite que el cuerpo reaccione con todo nuestro potencial, superando la amenaza y lograr un proceso de adaptación homeostática (como se cita en Vargas, 2018). Por otro lado, el estrés puede llegar a afectar en la vida cotidiana de tal manera que, así como menciona Leka, Griffiths & Cox (2004) prolongados periodos de estrés están asociados a la ansiedad, depresión, irritabilidad, cansancio, incapacidad para relajarse, concentrarse o dormir, dificultades para pensar y tomar decisiones (Citado en Cozzo et al., 2016).

Actualmente se están viviendo un variado número de eventos que afectan la cotidianidad de miles de personas, entre ellos pandemias, desestabilidad económica, variados movimientos sociales, entre otros (Jiménez, Duarte, & Rojas, 2020); eventos, que han remecido muchos ámbitos de la vida cotidiana de las personas al igual que el mundo del trabajo en donde muchas veces traen consigo altos niveles de estrés, confusión e ira (Brooks, et al., 2020). Si bien hay distintos protocolos de actuación (Ministerio de Salud, 2020) que se han dado a conocer mediante estas situaciones de crisis, y en específico en este contexto de pandemia por Covid 19, es reducida la información sobre la forma en que los trabajadores han reaccionado ante la incertidumbre que traen consigo las problemáticas en cuestión, lo que ha generado plantear distintos cuestionamientos relacionado a la mirada de los trabajadores como ¿cuáles son las medidas que han adoptado los trabajadores para aminorar los altos niveles de emociones negativas que surgen en estos contextos? o ¿Por qué hay trabajadores que parece afectar de menor manera las crisis?, ¿Cuáles son los recursos que hacen la diferencia entre trabajadores que son afectados en distintos niveles ante fenómenos como estrés o síndrome de burnout? Es por ello que se requiere indagar en algunos de los recursos que puedan estar involucrados en estas situaciones, tales como son

los conceptos de fortaleza mental y el capital psicológico positivo, los cuales son definidos a continuación.

El término de Fortaleza mental es un concepto psicológico relativamente nuevo, el cual ha emergido principalmente dentro del contexto de los deportes de alta exigencia como los juegos olímpicos. Esta es una característica primordial para todo atleta, ya que puede determinar el éxito del propio deportista. La fortaleza mental es uno de esos conceptos que se relaciona con el funcionamiento óptimo y fortalezas. Se considera un recurso importante para superar la adversidad y mantener altos niveles de rendimiento y funcionamiento en los deportes. (Gucciardi, Hanton, Gordon, Mallet & Temby, 2015).

Al revisar la literatura acerca de la fortaleza mental se puede deducir que este constructo puede tener implicancias positivas en relación al estrés de los trabajadores, ya que como plantea Klette (2017) en su investigación de Fortaleza mental y los efectos sobre el compromiso y estrés del personal de emergencias en Sudáfrica: “se puede decir que los trabajadores de servicios de emergencia con un nivel alto de fortaleza mental son más capaces de hacer frente a situaciones estresantes, reduciendo así sus niveles de estrés”. (p. 119)

Hasta el momento existe poca información en relación a este constructo en el entorno organizacional, por ende, es relevante comprender las implicancias prácticas que puede tener la fortaleza mental en el contexto laboral. Existe una necesidad de poder cultivar la fortaleza mental en los empleados no solo para mejorar rendimiento, sino que también por el bienestar de estos, que a su vez contribuirán al éxito de la organización (Ruparel, 2020).

El concepto Capital psicológico positivo ha sido definido como el estado psicológico positivo caracterizado por: (a) tener confianza para asumir y llevar a cabo con éxito una tarea desafiante.(b) hacer una atribución positiva sobre el éxito actual y futuro,(c) perseverar en la búsqueda de los objetivos y, en caso necesario, redireccionar los esfuerzos hacia las metas a fin de tener éxito y que (d) a pesar de estar acosado por los problemas fortalecerse en la adversidad para alcanzar el éxito. Este concepto es multidimensional y está compuesto por 4 dimensiones que son la autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia (Azanza, Dominguez, Moriano, & Molero, 2014).

La presente investigación se llevó a cabo en una organización pública, más específicamente en el Ministerio de obras públicas (MOP) dentro de todas las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIS) de obras públicas del país, las funciones que lleva a cabo la SEREMI de Atacama es: (a) Supervisar, coordinar y fiscalizar los servicios regionales dependientes del MOP e informar su cumplimiento, (b) supervigilar e informar acerca de las obras de infraestructura pública, así como de las inversiones correspondiente, (c) informar sobre el cumplimiento de planes y programas obras

nacionales, interregionales y regionales, (d) aprobar los programas regionales de conservación, mantenimiento y explotación de los servicios operativos dependientes del MOP, (e) ejecutar las políticas regionales y coordinar la labor de los servicios de su sector en concordancia con las instrucciones del Intendente Regional y las normas técnicas del Ministerio, (f) participar en la elaboración de los planes de desarrollo regional, (g) preparar el presupuesto y balance anual para ser remitido a Secretaría Regional de planificación y Cooperación, (h) proponer al Intendente Regional el programa anual de trabajo en la región y mantenerlo informado sobre su cumplimiento, (i) Ejecutar las funciones en el margen de legal y reglamentario del Ministerio y (j) el Secretario Regional Ministerial de Obras Públicas, junto a los demás SEREMIS, integra el Gobierno regional que encabeza el Intendente, a quien asesoran y con quién deciden los programas de desarrollo regional (Secretarías Regionales Ministerial Atacama [SEREMI Atacama], s.f.).

La organización del Ministerio de Obras Públicas está ubicada en la ciudad de Copiapó, la cual tiene como misión contribuir al desarrollo de la infraestructura pública dentro de la región de Atacama (Ministerio de Obras Públicas [MOP], s.f.).

El M.O.P. es territorialmente descentralizado y existe una secretaría regional ministerial en cada una de las quince regiones del país, las que están a su vez conformadas por Direcciones Regionales y Oficinas Provinciales. Así mismo se puede describir que en la región de Atacama el M.O.P se compone por 250 trabajadores de un rango de edades entre 18 a 65 o más años. Actualmente se rige por 3 modalidades de trabajo (presencial, mixta y teletrabajo), y el mayor porcentaje de usuarios actualmente son mujeres (Ministerio de Obras Públicas [MOP], s.f.).

El siguiente estudio se plantea de tipo no experimental; debido a que las variables no se manipulan deliberadamente y los fenómenos solo se observan en su ambiente natural, correlacional; ya que busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos y transaccional ya que los datos se recolectarán en un tiempo único con el motivo de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un tiempo dado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). De la información presentada anteriormente se puede inferir que existen incidencias muy importantes dentro de las organizaciones, principalmente en los trabajadores, por lo tanto, para efectos de esta investigación se proponen los siguientes objetivos:

Objetivo general: Establecer un modelo predictivo de la fortaleza mental y el capital psicológico positivo respecto al estrés percibido en trabajadores de una organización pública en la comuna de Copiapó.

Objetivos específicos:

Describir los niveles de fortaleza mental, capital psicológico positivo y estrés percibido en trabajadores de una organización pública en la comuna de Copiapó.

Identificar las diferencias que existen entre la fortaleza mental, capital psicológico positivo y estrés percibido según variables sociodemográficas.

Determinar la relación entre el capital psicológico positivo, fortaleza mental y el estrés percibido en trabajadores de una organización pública en la comuna de Copiapó.

Capítulo III Marco Teórico

5.1 Fortaleza mental

Como se mencionó con anterioridad el concepto de fortaleza mental surge principalmente dentro del contexto del deporte, reconocido como un recurso personal inherente a la personalidad de cada deportista. Al revisar la literatura acerca de la Fortaleza mental se encuentra que J. Loehr fue uno de los pioneros en utilizar este concepto trabajando con deportistas que tenían como objetivo el mejorar su desempeño. Loehr (1995) en su libro *The New Toughness Training for Sports*, definió la fortaleza mental como la capacidad de desempeñarse constantemente en un rango superior a tu talento y habilidad independientemente de las circunstancias competitivas, luego amplió esta definición mediante la identificación de cuatro indicadores claves con respecto a la Fortaleza:

Flexibilidad emocional: la capacidad de absorber giros emocionales inesperados y permanecer flexible, no defensivo y equilibrado, capaz de convocar una amplia gama de emociones positivas a la batalla competitiva. Los atletas inflexibles son rígidos y defensivos en las crisis emocionales y, por lo tanto, se rompen fácilmente.

Capacidad de respuesta emocional: la capacidad de permanecer emocionalmente vivo, comprometido y conectado bajo presión. La competitividad receptiva no se vuelve insensible, retraída o sin vida a medida que avanza la batalla.

Fuerza emocional: la capacidad de ejercer y resistir una gran fuerza emocionalmente bajo presión, para mantener un poderoso espíritu de lucha contra todo pronóstico.

Resistencia emocional: la capacidad de recibir un impacto emocional y recuperarse rápidamente de las decepciones, los errores y las oportunidades perdidas y volver a la batalla completamente listo para reanudar la pelea.

El trabajo de Loehr generó que este concepto llame más la atención de la comunidad científica, por lo que se desarrollaron teorías como la de Clough, Earle y Sewell (2002) que a través de entrevistas a atletas, entrenadores y psicólogos del deporte descubrieron que comparte puntos en común con el concepto de personalidad resistente propuesto por Kobasa, Maddi y Kahn el cual está compuesto por tres dimensiones principales. Maddi (2002) en su artículo acerca de la historia de la personalidad resistente define estas dimensiones como: Compromiso, que se entiende como una predisposición a involucrarse con personas, cosas y contextos en lugar de destacarse, aislarse o alienarse; Control, que es el esfuerzo dedicado por cada persona a tener una influencia directa en los resultados alrededor de sí mismo, evitando hundirse en la pasividad e ineficacia; Reto, que se define como el querer y necesitar

aprender constantemente de la experiencia, sea positiva o negativa, en vez de acomodarse para evitar tanto certezas como amenazas potenciales.

Clough et al., (2002) descubrió que las tres actitudes de la personalidad resistente se asimilaba mucho a la FM pero no llegaban a encapsular todo el concepto, por ende decide agregar una cuarta dimensión y propone el modelo teórico multidimensional 4c para conceptualizar el constructo de FM que consiste de cuatro dimensiones interrelacionadas llamadas: Control, que consiste en el sentimiento de ser influyente ante las variadas contingencias de la vida; Compromiso, que se entiende como la tendencia a centrarse en uno mismo, en lugar de experimentar alienación cuando se enfrenta a problemas y dificultades; Desafío, que se trata de la inclinación personal a ver el cambio, en lugar de estabilidad, como algo normal en la vida, y que la necesidad adaptarse a nuevas circunstancias ofrece incentivos al crecimiento personal en lugar de ser amenazas a la seguridad; y por último la Confianza, que es reconocida como el sentimiento de ser valioso y competente cuando se trata de problemas generales e interpersonales. Su trabajo lo llevó a crear el cuestionario de Fortaleza mental de 48 ítems (MTQ48) el cual se puede utilizar para evaluar estas cuatro dimensiones de la FM. Cabe mencionar que los ítems o reactivos del instrumento están formulados de manera que no solo se utilice dentro de contextos deportivos y con muestra de deportistas.

Este constructo se caracteriza principalmente por una fe inquebrantable, afrontando eficazmente la presión y adversidad, ser resistente, prosperar en presión, compromiso y una mejor habilidad de concentración (Connaughton, Hanton y Jones, 2010). Diversos estudios realizados utilizando el instrumento MTQ48 han demostrado que los atletas que puntúan alto manifiestan mayor tolerancia al dolor (Crust & Clough, 2005), mejor afrontamiento orientado a problemas-tareas (Nicholls, Polman, Levy y Backhouse, 2008), mejor asistencia a clínicas de rehabilitación de lesiones (Levy, Polman, Clough, Marchant y Earle, 2006), más uso efectivo de estrategias psicológicas (Crust & Azadi, 2010) y una mayor capacidad para prevenir información no deseada que interfiere con la cognición (Dewhurst, Anderson, Cotter, Crust y Clough, 2012).

5.2 Capital psicológico

Antes de comenzar a definir todo lo relacionado al concepto de Capital psicológico, es necesario remontar la información desde sus bases, en este caso, la psicología organizacional positiva y el comportamiento organizacional positivo. La psicología organizacional ha centrado su énfasis en reconocer los conflictos que surgen dentro de las organizaciones y sus posibles mecanismos resolutivos, propiciando un clima laboral idóneo para el desarrollo organizacional que permita mejorar el desempeño de los trabajadores; las miradas actuales hacen hincapié a que la psicología organizacional

positiva surge como un nuevo enfoque en la gestión de los recursos, basándose en la teoría en investigación de la psicología positiva vista como una psicología llevada al lugar del trabajo. Por otro lado, el término comportamiento organizacional positivo es definido como el estudio y la aplicación de las capacidades psicológicas y las fortalezas que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas eficazmente para mejorar el rendimiento en los lugares de trabajo hoy en día. Según Omar (2010), al conceptualizar un fenómeno, es necesario que se cumplan ciertos criterios en los cuales se encuentran (a) estar basado en la teoría- (b) ser medidos a través de instrumentos válidos y confiables (c) ser relativamente únicos en el campo del comportamiento organizacional (d) tener un impacto positivo sobre la satisfacción y el rendimiento laboral y por último, más que rasgos físicos, (e) ser estados susceptibles de cambio y desarrollo. En el caso indicado anteriormente, el capital psicológico positivo cumpliría con estos criterios, al ser considerado como un concepto multidimensional que se integra a partir de la conjunción entre los conceptos esperanza, resiliencia, optimismo y autoeficacia (Citado en Cabezas, 2015).

5.3 Capital Psicológico Positivo

El concepto de capital psicológico positivo nace dentro de la teorización realizada por Luthans y Luthans (2014), como un nuevo concepto distinto al de capital humano y social, en el que está integrado cuatro componentes: optimismo, esperanza, resiliencia y autoeficacia. Este mismo autor señala que este constructo multidimensional ha sido definido como el estado psicológico positivo caracterizado por tener confianza -autoeficacia- para asumir y llevar a cabo con éxito una tarea desafiante; hacer una atribución positiva -optimismo- sobre el éxito actual y futuro; perseverar en la búsqueda de los objetivos y en caso necesario, redireccionar los esfuerzos hacia las metas -esperanza- a fin de tener éxito y a pesar de estar acosado por los problemas, fortalecerse en la adversidad -resiliencia- para alcanzar el éxito. Es por ello que el capital psicológico es concebido como la valoración positiva de las circunstancias y posibilidades de éxito basadas en el esfuerzo y perseverancia, el que es extendido hacia las organizaciones como un constructo emanado desde la psicología positiva, intentando contribuir a las ventajas competitivas de las organizaciones, puesto que desde la visión basada en los recursos en la empresa; el uso óptimo del capital humano puede ser clave en la ventaja competitiva entre organizaciones, al ser muy difícil de replicar (Como se cita en Cabezas, 2015).

Para los efectos de esta investigación, existe evidencia sobre los buenos resultados del capital psicológico positivo en distintas poblaciones con respecto a las relaciones óptimas de actitudes hacia el trabajo y conductas laborales de interés, como satisfacción laboral, compromiso organizacional, justicia organizacional, bienestar psicológico y múltiples medidas de desempeño. Así mismo, predice positivamente comportamientos deseables como las conductas de ciudadanía organizacional y

comportamientos no deseables como intenciones de rotación, estrés laboral y conductas contraproducentes de trabajo (Bayona y Guevara, 2019).

5.4 Dimensiones del Capital Psicológico

El rol de la dimensión esperanza, es considerada como un estado motivacional positivo sustentado en un sentido de éxito el cual deriva interactivamente de la voluntad de alcanzar ciertas metas y la consideración de los caminos a seguir para lograrlas. Los sujetos con una elevada esperanza según Omar (2010) utilizan la planificación contingente en previsión de obstáculos en la consecución de objetivos o subobjetivos, e identifican de manera proactiva múltiples rutas para alcanzarlos. En otras palabras, la esperanza puede ser definida como la voluntad de triunfar y la capacidad para identificar y seguir el camino al éxito. Estudios realizados en esta dimensión, han demostrado que posee una gran validez al momento de establecer correlaciones ya sea en el área clínica, educacional o deportiva, no obstante, pocos son los estudios realizados con esta dimensión en el lugar de trabajo (Como se cita en Cabezas, 2015).

El rol de la dimensión resiliencia, siendo definida como la capacidad de hacer frente a la adversidad o a las situaciones estresantes y aplicada al ámbito laboral, sería la capacidad psicológica de recuperarse positivamente de la adversidad, de la incertidumbre, del conflicto y del fracaso. En tanto, este componente es reconocido como una capacidad que todos los individuos poseen, existiendo la posibilidad de desarrollarlo, lo cual ha sido estudiado en distintos ámbitos psicológicos -psicología clínica, educacional, social y comunitaria-, no obstante, en el ámbito laboral no es mucho lo que se ha investigado. Algunos estudios han revelado relaciones significativas entre resiliencia y nivel de aceptación a los cambios evidenciándose el impacto que tiene este componente en cuanto a la flexibilidad y apertura al cambio en el entorno laboral, también sobre los trabajadores resilientes mantienen su felicidad, salud y rendimiento aun en períodos de reducción masiva de personal, concluyendo que la resiliencia genera un claro impacto en el desempeño laboral pudiendo ser desarrollada en un nivel individual (Cabezas, 2015).

El rol de la dimensión optimismo. Seligman (1991), es uno de los autores relevantes en esta materia, junto a su teoría atribucional la cual define al sujeto optimista como alguien que realiza atribuciones internas, globales y estables frente a acontecimientos positivos y atribuciones externas, específicas e inestables frente a eventos negativos. El punto de vista de la psicología organizacional positiva con respecto al optimismo es asociado con la atribución interna y positiva frente a acontecimientos que incluyen motivación y emociones positivas; por lo tanto, es un proceso controlado que cuenta con una evaluación realista de las situaciones de desempeño. Nuevamente los autores Seligman (1998) y Luthans (2005) evidencian una relación significativa entre el optimismo y desempeño en trabajadores,

para que más adelante se afirmara que el optimismo se relaciona no tan solo con el desempeño, sino que también con la felicidad y satisfacción vital (como se cita en Cabezas, 2015).

El rol de la dimensión autoeficacia. El autor resaltado en esta dimensión es Bandura junto a su teoría sociocognitiva, siendo esta definida como la creencia positiva y autoconfianza en las propias habilidades para movilizar la motivación, recursos cognitivos y cursos de acción necesarios para conseguir un objetivo en un determinado contexto. A diferencia de las dimensiones antes nombradas, la autoeficacia tiene un amplio campo de investigación en el lugar de trabajo, resultando una amplia relación entre este componente y el desempeño laboral, concluyendo que los trabajadores que logran desarrollar esta habilidad consiguen un mejor rendimiento, desempeño y satisfacción en sus resultados (Cabezas, 2015).

5.5 Capital psicológico positivo en las organizaciones

El estudio del capital psicológico dentro de la organización es un campo de trabajo relativamente nuevo dentro de la psicología del trabajo y las organizaciones. Este concepto está estrechamente relacionado al estudio del comportamiento organizacional positivo que forma parte de un énfasis más general en el estudio de los fenómenos positivos en las organizaciones. La investigación sobre el capital psicológico positivo remite a la importancia de las fortalezas personales y las capacidades psicológicas, que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas para poder mejorar el funcionamiento organizacional y el desempeño en las organizaciones de hoy en día. Recientes estudios apoyan la existencia de una relación positiva entre el capital psicológico positivo y otras variables psicosociales y organizacionales tales como el liderazgo, la confianza, la creatividad, y el rendimiento, entre otras. (Azanza, Dominguez, & Moriano, 2014).

Una investigación realizada por García y Forero (2017) concluyen que el cambio organizacional y el capital psicológico mantienen una relación, ya que el cambio organizacional genera impacto dentro de las estructuras organizacionales como el poder, los altos niveles de la propiedad, procesos de decisión, la incorporación de nuevas tecnologías y cómo estos se acoplan a las estructuras. Por otra parte, los factores que conforman el capital psicológico positivo forman un orden en la construcción del rendimiento y la satisfacción de los individuos dentro de las organizaciones. Este estudio, además de confirmar la relación existente entre cada componente del capital psicológico positivo (Resiliencia, autoeficacia, esperanza y optimismo) y la disposición al cambio organizacional apunta a que este cambio estaría diseñado para aumentar el rendimiento organizacional, mejorando la adaptación al ambiente y la preparación para futuros cambios.

5.6 Estrés laboral

Este concepto sobre el estrés empieza a exponerse desde una perspectiva de la medicina logrando a partir de los grandes trabajos pioneros del filósofo médico Hans Selye. Este autor identificó las respuestas al estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas, en cuanto a hormonales. Definió que las respuestas hacia el estrés tienen que ver más en la activación del eje hipotálamo-hipófisisocorticosuprarrenal, con elevación de la secreción de corticoides, y del eje simpático-médulo-suprarrenal, como reacción a estímulos inespecíficos (estresores), el que produce finalmente daño fisiológico como hiperplasia de la corteza suprarrenal, involución del timo y úlceras gástricas. (Sandín, 2003).

En los últimos años, los investigadores han comenzado a prestar una mayor atención al papel de las emociones positivas en el bienestar psicológico, el afrontamiento del estrés y el rendimiento laboral. Uno de los conceptos que actualmente se está comenzando a estudiar es el “engagement” o compromiso, este es un concepto opuesto al burnout y vinculado a la psicología positiva y que se compone de 3 dimensiones motivacionales: vigor, dedicación y absorción. (Manzano, 2002). Según los autores Bakker, Demerouti y Schaufeli (2013) sugirieron que los recursos personales se relacionan recíprocamente con los laborales y el engagement a lo largo del tiempo. Por lo tanto, los recursos laborales predecían los recursos personales y el engagement y, a su vez, los recursos personales y el engagement predecían los recursos laborales.

Hoy en día se conoce que el cambio constante obliga a las personas a adaptarse y que cierta cantidad de estrés es necesaria para que el organismo responda adecuadamente a los restos de la vida diaria. A esto se lo conoce como eustrés o estrés positivo. (Ávila, 2014)

5.7 Tipos de estrés

Según el Plan integral de Salud Mental de Andalucía (Alcalde de Hoyos, 2010) definen las categorías del estrés como:

Estrés y distrés: El estrés es un elemento de motivación para vencer y superar inconvenientes que se van enfrentando. Puede decirse que es un elemento que nos ayuda a alcanzar el éxito u objetivo, así logrando nuestro anhelo. La diferencia entre estrés y distrés. Destaca la diferencia entre una condición necesaria y normal vs. Otra que excede estos límites.

Estrés físico y mental: Este modelo se puede mencionar que algunos autores diferencian entre el estrés físico y estrés mental, mientras otros combinan ambas definiciones cuando hablan de estrés.

Según un artículo en el biomonitor, la diferenciación depende del origen o causa del estrés o aquello que puede provocar, definiendo el estrés físico esencialmente como fatiga o cansancio físico. Puede expandirse esta definición para incluir exposición al calor, al frío, al peligro, o a sustancias irritantes. De otra manera, el origen del estrés mental está relacionado más en el ámbito interpersonal, como frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión así logrando tener preocupación todo lo mencionado.

Estrés agudo: Este tipo de estrés generalmente las causas son a través de agresión intensa (aun violenta) ya sea física o emocional, limitada en el tiempo pero que se supere el umbral del individuo, pueden generar respuestas intensas, rápidas y muchas veces violentas. Cuando aparecen este tipo de estrés las consecuencias pueden ser notorias tanto a producir úlceras hemorrágicas de estómago como así también trastornos cardiovasculares. En personas con factores de riesgo altos, pueden tener un infarto ante situaciones de este tipo.

Estrés crónico: Cuando el estrés se presenta en forma crónico, prolongando en el tiempo, continuo, no necesariamente intenso, se puede decir que es una adaptación permanente, cual no fue tratado, así logrando que el sujeto provoque ciertas enfermedades de adaptación. Dado que el organismo se encuentra sobre estimulado, agotando las normas fisiológicas del individuo, dando respuestas al estrés como los sujetos con depresión y el estrés postraumático. Algunos autores catalogan como estrés agudo al que ocurre dentro de un periodo menor a 6 meses o más.

Distrés crónico: También se debe tomar en cuenta que el distrés cuando enfrentan subestimulación del organismo. Logrando poseer un ritmo biológico que cuando se encuentra en una actividad exagerada. Poco solicitado o en reposo excesivo, la irritabilidad y fatiga resultantes son índice de estrés por subestimulación.

Según los autores Katwsky, Spector, Fox y Kelloway (2000) consideran que “dada la estrecha relación existente entre la percepción del trabajador del ambiente laboral y sus reacciones emocionales al trabajo, resulta necesario evaluar tanto las emociones negativas como las positivas”. (p. 82)

El estrés, la ansiedad y el miedo son emociones o expresiones sintomáticas que son normales en fases iniciales ante estímulos agresores que se pueden moderar con patrones individuales de afrontamiento o somatización, y también se pueden desbordar llevando a la histeria o al pánico. (Citado por Monterrosa et al., 2020)

Desde el punto de vista chileno en la organización de la Dirección del Trabajo, que cumple el rol de fiscalizar el cumplimiento de la normativa laboral y previsional y en especial la protección a los

trabajadores chilenos, el estrés de origen laboral se define como las interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas (Dirección de Trabajo, 2001). Los principales efectos del estrés en el ámbito laboral con los siguientes: Contribuye al incremento de riesgos de accidentes, puede afectar el rendimiento y el ausentismo laboral, puede crear un clima psicosocial insano en la organización laboral.

Puede ser un factor de riesgo de incapacidad laboral por alteraciones por somáticas y/o psicológicas. Cuando los trabajadores enfrentan estas condiciones de trabajos estresantes que puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador, sin embargo, los factores individuales (relacionado con la personalidad, por ejemplo) y los factores situacionales pueden contribuir a fortalecer o debilitar esta influencia, como, por ejemplo, una mujer jefa de hogar con hijos menores a cargos, o con hijos enfermos, etc. (Dirección de trabajo, 2001). Entre las causas más comunes del estrés se mencionan las siguientes: El sobrecarga de trabajo, las presiones de tiempo para cumplir tareas y metas, la exigencia de una supervisión deficiente, la inseguridad en el ambiente político de la empresa, la capacidad insuficiente para cumplir con las responsabilidades y los conflictos y ambigüedades de roles o papeles que se deben cumplir.

5.8 Estrés percibido

El estrés se puede describir como “una respuesta adaptativa física y psicológica ante las demandas y amenazas del entorno” (Arias, Leiton y Chaparro, 2009, p 273). Las diferentes respuestas que son causadas por el estrés tendrán una estrecha relación con características individuales, sociales y culturales lo cual otorgará a cada persona una experiencia particular (Arias, et al. 2009).

En la actualidad, el modelo de estrés ampliamente aceptado es el transaccional y de afrontamiento propuesto por Lazarus y Folkman (1984). Este modelo no considera al estrés como un estímulo ni como una respuesta, sino como la resultante comportamental de la relación dinámica entre los recursos disponibles de una persona para afrontar las exigencias del contexto en el que se ubica. De esta forma, si una persona evalúa las demandas del entorno como excesivas para los recursos de los que dispone, entonces percibirá que dicho entorno es una amenaza para su bienestar.

A partir de la teoría de Lazarus y Folkman se desarrollaron diversas escalas para poder medir el estrés siendo la más reconocida la Escala de estrés percibido (EEP), elaborada en su versión original por Cohen, Kamarck y Mermelstein (1983) (Perceived Stress Scale, PSS), que se caracteriza por ser la única herramienta empíricamente validada para medir el estrés global percibido (Monroe y Kelley, 1995). La EEP es un instrumento que ha sido diseñado para medir el grado en el cual las personas evalúan las situaciones de la vida cotidiana que pueden ser consideradas como estresantes. Los 14 ítems

que conforman la escala evalúan el grado en que las personas perciben la vida como impredecible, incontrolable o sobrecargada.

5.9 Fortaleza mental y estrés

El estrés es parte de nuestra vida y es un concepto elemental para conceptualizar la Fortaleza Mental, según Gucciardi, Jackson, Hodge, Anthony y Brooke (2014) este es fundamental para poder entender la FM y se ha correlacionado con la FM en muestras de atletas, estudiantes y empleados.

Un Estudio longitudinal realizado con una población de estudiantes que no son específicamente atletas ha demostrado que la FM tiene una correlación negativa con el estrés percibido, describiéndolo como un recurso de resiliencia del estrés y que, por lo tanto, debe ser un tema de interés para los especialistas de salud con poblaciones adolescentes (Gerber, et al., 2013). Así como también en un estudio similar de Gerber, et al., (2015) se estableció que este concepto está asociado con bajos niveles de burnout.

Algunos autores han planteado que el poseer altos niveles de FM nos puede facilitar el éxito al afrontar el estrés, ya que la FM protege contra los síntomas de una salud mental deteriorada y especialmente en aquellas personas que están expuestas a altos niveles de estrés (Gerber, et al., 2013; Gerber, et al., 2015).

Cabe recalcar que todos los estudios mencionados con anterioridad fueron llevados a cabo en sociedades europeas, específicamente en Suiza. Esto es importante destacar debido a que investigaciones han apuntado a que existen importantes diferencias culturales en la percepción y el afrontamiento del estrés (Haghighi y Gerber, 2019).

Existen pocos estudios en donde se relaciona la FM y el estrés dentro del contexto laboral, pero se puede destacar la investigación realizada por Klette (2017) en el marco del personal de servicios de emergencia en Sudáfrica que contó con una muestra de 173 trabajadores de diferentes organizaciones como: el departamento de policía, bomberos y hospitales. En esta se plantea la FM como un recurso personal que facilita el afrontamiento del estrés y queda evidenciado que este concepto tiene un efecto negativo sobre el estrés. Por lo tanto, se afirma que “La falta de recursos personales puede contribuir a la aparición de Estrés disfuncional” (Klette, 2017, p 133).

En otro estudio realizado en Asia con una muestra de 275 empleados de diferentes compañías, se descubrió que la FM tiene una correlación negativa significativa con el estrés percibido de los trabajadores. Del mismo modo se realizó un análisis con variables sociodemográficas como la edad y el género, en el cual se detectó una correlación positiva significativa entre la FM y la edad, lo que

sugiere que los empleados que tengan más edad tendrán mayor FM y en lo que respecta al género no se encontraron diferencias significativas ya que los hombres y mujeres presentaron niveles similares de FM (Tham, Kong, Yung y Lee, 2015).

En una serie de estudios realizados por Gucciardi, et al. (2015) con una muestra de 497 empleados administrativos provenientes de diversas organizaciones, sectores y servicios de Australia, se reportó que los empleados con altos niveles de FM se sentían menos estresados y mejor capacitados para enfrentar las demandas o desafíos en su vida, lo que a su vez se asocia con altos niveles de rendimiento.

5.10 Capital psicológico y estrés

El estrés, en el área laboral, es uno de los factores que más perturba a los trabajadores; esto puede ser causado tanto por variables internas como externas. Entre las variables que la desembocan se incluyen un trabajo monótono o desagradable, el volumen excesivo o escaso de trabajo, la falta de participación o control en la toma de decisiones, la promoción laboral ineficiente los sistemas de evaluación tediosos, el no contar con un papel definido en el trabajo, el estar bajo una supervisión inadecuadas o tener malas relaciones con los compañeros, entre muchos factores más, son generadores de estrés, entonces, es sabido que los altos niveles de estrés en el lugar de trabajo produce que los empleados tengan problemas físicos y psicológicos (Mejía, Chacon, Enamorado-Leiva, Garnica, & Chacón, 2019). Se cree que el capital psicológico, afecta las actitudes de los empleados hacia su trabajo y aumenta la resistencia. Además, se afirma que cada dimensión del capital psicológico se puede desarrollar con entrenamiento, lo cual ha hecho de esta una variable muy importante. Si bien el número de estudios sobre el estrés y las estrategias de afrontamiento han aumentado, no ha habido mucho desarrollo sobre las causas, los mecanismos de afrontamiento y las formas de gestionar el estrés. Al analizar los componentes del capital psicológico positivo, se evidencia que tener autoconfianza y autoeficacia frente a los desafíos, reduce el nivel de estrés que puedan tener los empleados y que de lo contrario el bajo nivel de este componente, los empleados aumentan sustancialmente su nivel de estrés; por otro lado el optimismo crea una noción de tolerancia y de ver el futuro con una oportunidad por lo tanto reduce el nivel de estrés de los empleados ya que además cumple un papel de moderador clave entre características laborales y estrés laboral. La esperanza no ha jugado un rol protagónico en el tema del estrés, sin embargo, existen hallazgos que indican un alto nivel de satisfacción laboral y desempeño en empleados que tienen un alto índice de esperanza, brinda apoyo positivo a los empleados en un lugar de trabajo estresante y estimula y protege a los empleados de la vulnerabilidad, la incontrolabilidad y la imprevisibilidad, además de mostrar correlación negativa con la ansiedad. Por último, la resiliencia juega un papel muy importante en términos de la relación con el estrés, ya que proporciona a las personas estabilidad emocional en el momento de angustia y cambios ambientales. Según

investigaciones existe una relación positiva entre la resiliencia y el desempeño de los empleados, la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la prosperidad en el entorno laboral (Celik, 2018).

Capítulo IV Hipótesis de Investigación

Existe una correlación negativa entre fortaleza mental y estrés percibido en trabajadores públicos de la comuna de Copiapó.

Existe correlación negativa entre el capital psicológico positivo y estrés percibido.

La fortaleza mental y capital psicológico positivo permiten predecir el estrés percibido de los trabajadores públicos de la comuna de Copiapó.

Existe una relación entre la edad de los trabajadores y los niveles de fortaleza mental, capital psicológico positivo y estrés percibido.

Existe diferencia en los niveles de fortaleza mental, capital psicológico positivo y estrés percibido entre hombres y mujeres trabajadores públicos de la comuna de Copiapó.

Capítulo V Método

7.1 Paradigma y diseño metodológico

La presente investigación se posiciona dentro de la metodología cuantitativa debido a que se recolectan datos a través de instrumentos psicométricos con el fin de medir y analizar las variables a través de métodos estadísticos (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El positivismo se caracteriza por ser empírico - analítico y racionalista, por lo que dará sustento a las investigaciones que tengan el fin de comprobar hipótesis utilizando medios estadísticos y/o determinar los parámetros de una variable a través de una expresión numérica. (Ramos, 2015).

Siguiendo con las descripciones propuestas por Hernández, et al. (2014) se utilizará un diseño no experimental ya que las variables a medir no van a ser intervenidas de manera intencional, sino que van a ser medidas en un ambiente natural manteniendo una posición neutra y distancia frente al objeto de estudio. Se plantea estudiar a los sujetos sólo en un momento determinado, por lo que su alcance temporal es de corte transeccional. Y por último utiliza una lógica correlacional – causal debido a que el objetivo es el relacionar y analizar las variables anteriormente mencionadas con el fin de determinar un modelo predictivo del estrés percibido.

Siguiendo los planteamientos de Hernández et al (2014). El proceso quedaría dividido en tres etapas generales, donde en primera instancia se elaboraría el marco metodológico y teórico con el fin de explorar y conocer el estado del arte de los distintos constructos. En la siguiente etapa se procederá a la difusión y recogida de datos mediante los instrumentos psicométricos. En una tercera instancia se llevará a cabo el análisis de los datos recogidos para lo cual se creará una base de datos en la plataforma SPSS donde se traspasarán las respuestas y se utilizará la técnica de análisis estadísticos para poder cumplir los objetivos y comprobar las distintas hipótesis propuestas con anterioridad.

7.2 Definición conceptual y operacional de las variables

Tabla 1

Operacionalización de cuestionarios EEP-14, MTQ 10 y PCQ-12.

Conceptos	Definición conceptual	Dimensiones del concepto	Indicadores
Estrés	Relación entre las reacciones cognitiva-emocional, fisiológicas y conductual que tiene un individuo ante las evaluaciones que hace de su ambiente en función de sus recursos y demandas, obstáculos o amenazas.	Estrés percibido	Ítems 1 - 14. Miden la percepción de estrés psicológico, la medida en que las situaciones en que la vida cotidiana se aprecian como estresantes.
Fortaleza mental	Capacidad de un individuo para lidiar con los factores de estrés de manera efectiva ante presiones y desafíos pudiendo rendir al máximo sus habilidades, independientemente de las circunstancias en las que se encuentren.	Fortaleza mental	Ítems 1 - 10 miden los niveles de fortaleza mental de manera global.
Capital psicológico positivo	Valoración positiva de las circunstancias y posibilidades de éxito basadas en el esfuerzo y perseverancia.	Autoeficacia. Esperanza. Resiliencia Optimismo.	<p>Ítems 1, 2 ,3. Hacen referencia a las creencias individuales en la propia capacidad para movilizar recursos motivacionales, cognitivos y conductuales para ejecutar con éxito las tareas laborales.</p> <p>Ítems 4, 5, 6,7. Engloban el deseo de tener éxito y la capacidad de identificar y seguir la ruta que conduce al éxito deseado.</p> <p>Ítems 8, 9, 10. Refieren a la capacidad de recuperarse de las adversidades o incluso de situaciones positivas desafiantes.</p> <p>Ítems 11,12. Apuntan a la tendencia para mantener</p>

7.3 Definición Muestral

El universo de la muestra estuvo constituido por 250 trabajadores públicos pertenecientes al Ministerio de Obras Públicas de la comuna de Copiapó en la región de Atacama. Actualmente se encuentra en la modalidad presencial, mixta y teletrabajo debido a la emergencia sanitaria.

En la presente investigación se utiliza un tipo de muestra no probabilístico y por conveniencia lo que permite seleccionar aquellos casos más accesibles y que acepten ser incluidos. Fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para los investigadores (Ozten & Monterola, 2017).

La muestra utilizada para este estudio fue de 80 funcionarios de la organización, quienes participaron de forma voluntaria. Los datos muestrales según las variables sociodemográficas son: 37 hombres (46,3%) y de 43 mujeres (53,8%). Los rangos de edades fueron entre 26-64 años, distribuidos entre 26-30 años (17,5%), 31-40 años (27,1%), 41-50 años (33,6%) y 51-64 (21,8%). Cabe mencionar que el tipo de contrato que mayor prevelezcan, es de tipo contrata con un 82,5%, así siguiendo los honorarios con un 10%, planta con un 3,8% y otros con un 3,7%.

7.4 Criterio de inclusión y exclusión

Inclusión: Se toma como criterio de inclusión todas las personas mayores de edad que trabajen actualmente en el ministerio de obras públicas, bajo una de las tres modalidades existentes en la institución, con contrato de tipo honorario, contrata o planta, en alguno de los departamentos señalados anteriormente y que acepten contestar voluntariamente el formulario.

Exclusión: Aquellas personas que no desean contestar voluntariamente el formulario entregado, por otra parte, los empleados que a la fecha lleven menos de 3 meses trabajando para el ministerio de obras públicas también se consideran dentro de este criterio.

Ser trabajador externo, aunque preste servicio al Ministerio de obras públicas, lo que incluye a trabajadores del área personal de aseo u otras empresas externas.

7.5 Plan de recolección de datos

En primera instancia se procedió a adquirir permiso por parte de la organización Ministerio de Obras Públicas para acceder a los datos de sus trabajadores, lo cual se llevó a cabo a través de una carta en la que se expuso los objetivos y motivos para realizar la investigación en la organización antes expuesta. Está firmada por cada uno de los integrantes de la investigación y el profesor patrocinante, así como también por el Departamento de Psicología. Además, se estableció un contacto con la dirección de SEREMI y de esta forma se expuso los objetivos de investigación y la forma de recolectar información.

Luego se procedió a contactar a los participantes y se informó acerca del estudio y sus objetivos. La aplicación de los instrumentos se realizó durante tres semanas en un formato online, antes de aplicar los instrumentos se le pidió a cada participante leer un consentimiento informado en el cual se garantiza la confidencialidad de toda la información recolectada, destacando que su participación es voluntaria y que puede retirarse en cualquier momento si es que es necesario y por último recalcando que el participar en este estudio no traerá ninguna consecuencia negativa a su persona.

Antes de aplicar los instrumentos se hizo entrega de un consentimiento informado el cual se garantiza la confidencialidad de los datos que entreguen los participantes y además un cuestionario sociodemográfico para recolectar los datos personales de los participantes.

7.6 Descripción del instrumento

Fortaleza Mental

El MTQ-10 es una versión abreviada del MTQ-18 el cual está compuesto por cada una de las cuatro dimensiones (es decir, desafío, compromiso, control y confianza). Por ejemplo, "Por lo general, me enfrento bien a cualquier problema que surja". El MTQ-10 al igual que las otras medidas de MTQ utiliza una escala Likert de cinco puntos y proporciona una puntuación global de fortaleza mental. A pesar de que MTQ-10 ha demostrado propiedades psicométricas prometedoras, se requiere una validación adicional (Papageorgiou et al., 2018). Específicamente, Papageorgiou et al. (2018) informó un buen modelo ajuste a través de un análisis factorial confirmatorio para una solución unidimensional, adecuada confiabilidad y alfa de Cronbach ($.77$), además de la fiabilidad test-retest ($.74$).

Para efectos de la siguiente investigación se tradujeron los ítems al español del MTQ 10. La escala fue evaluada, probándose su estructura de un factor. Se realizó un análisis factorial confirmatorio usando un procedimiento basado en el método de mínimos cuadrados ponderados diagonalizados (DWLS). Los

indicadores fueron positivos. El índice χ^2 resultó ser no significativo ($\chi^2=43,717$, $gl=35$, $p=,148$). La razón χ^2/gl fue de 1,25, inferior a 3. El Índice de Bondad de Ajuste (GFI), que mide la cantidad relativa de varianza explicada por el modelo, mostró un valor aceptable (GFI=,940). También fueron buenos los valores obtenidos para el Índice de Tucker-Lewis (TLI=,955) y el Índice de Bondad de Ajuste Comparativo (CFI=,965). El ajuste del modelo resultó también positivo al considerar la cantidad global de error existente en el modelo, pues el Root Mean Square Error of Aproximation presentó un valor inferior a 0,06 (RMSEA=,056). En cuanto a la confiabilidad esta escala obtuvo ω de McDonald de ,786.

Capital psicológico positivo

La versión corta del cuestionario de Capital psicológico (PCQ-12) consta de 12 ítems extraídos de la versión completa, que también se distribuyen en cuatro sub escalas: autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia (Kamei et al, 2018). Además, posee una escala Likert de seis opciones de respuesta (1- totalmente en desacuerdo; 2- En desacuerdo; 3- En parte de acuerdo; 4- Algo de acuerdo; 5- De acuerdo; 6- Totalmente de acuerdo). Los resultados de investigaciones analizando los componentes psicométricos del instrumento PCQ-12, hacen una diferenciación en tres modelos obtenidos desde este cuestionario (modelo de primer orden - modelo de segundo orden, compuesto por cuatro factores (autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza) con un factor de segundo orden llamado capital psicológico - modelo compuesto por cuatro factores interrelacionados), en el cual se concuerda que el modelo con mejor ajuste en general es el modelo de cuatro factores interrelacionado, obteniendo resultados aceptables en todas las estructuras factoriales variando entre los valores ,55 y ,88 correspondiente a las cargas de factores. En cuanto a la fiabilidad, los valores indican resultados de aceptable a muy bueno, oscilando entre los valores ,64 y ,87 exceptuando el ítem de resiliencia, quedando de la siguiente manera en la puntuación en coeficientes de confiabilidad (Alpha de Cronbach y Fiabilidad Compuesta), Autoeficacia (,87; ,84); Esperanza (,80; ,82); Resiliencia (,50; ,55) y Optimismo (,64; ,79). (López-Nuñez; De Jesus; Viseu; Santana-Cárdenas, 2018)

Estrés Percibido

La escala del estrés percibido se ha utilizado en muchas ocasiones en diferentes estudios. Se utilizó la escala de estrés percibido (EEP-14) creada por Cohen et al. (1983) y validada en Chile mediante una muestra de adultos mayores de escasos recursos formulada por Tapia et al. (2007). Esta consta de 14 ítems, caracterizada por ser de fácil y rápida ejecución, abordando frases generales respecto a cómo se ha sentido la persona el último mes, en lo referente a situaciones comunes estresantes. Se compone a su vez por 5 opciones de respuesta múltiple: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Respecto a la puntuación, esta escala tendrá valores entre 0 y 4 puntos por cada ítem.

El instrumento originalmente se presenta como unidimensional, aunque actualmente se han considerado modelos bidimensionales (Carvajal et al, 2017). Esta escala ha obtenido una alta confiabilidad, con un alfa de Cronbach que oscila entre ,84; ,85 y ,86 (Cohen et al., 1983), y el estudio validado en Chile ha obtenido, de igual forma, buenos resultados con un alfa de ,79.

El instrumento EEP-14 tiene utilidad práctica al ser buen medidor de la percepción de control de los individuos sobre las demandas o exigencias del entorno. Esto se ha verificado en estudios realizados tanto a nivel nacional como en el extranjero (Díaz et al., 2015; Carvajal et al., 2017; Pérez y Arroyo, 2010), siendo la escala más usada actualmente para medir el estrés.

7.7 Plan de análisis de los datos

Tabla 2

Objetivo técnicas de análisis de datos

Objetivo	Estrategia metodológica	Técnica de análisis
Establecer un modelo predictivo de la fortaleza mental y el capital psicológico positivo respecto al estrés percibido en los trabajadores.	La estrategia metodológica utilizada fue el análisis cuantitativo.	Modelamiento por ecuaciones estructurales
Describir los niveles de fortaleza mental, capital psicológico positivo y estrés percibido en trabajadores.	La estrategia metodológica utilizada fue el análisis cuantitativo.	Estadística descriptiva como medidas de tendencia central y variabilidad.
Identificar las diferencias que existen entre la fortaleza mental, capital psicológico positivo y estrés percibido según variables sociodemográficas.	La estrategia metodológica utilizada fue el análisis cuantitativo.	Anova y T student para muestras independientes
Determinar la relación entre el capital psicológico positivo, fortaleza mental y el estrés percibido en trabajadores.	La estrategia metodológica utilizada fue el análisis cuantitativo.	Coefficiente de correlación de Pearson.

7.8 Descripción del software

Para realizar el procesamiento de la información se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 23.0 el cual es implementado ampliamente en las ciencias sociales con el fin de poder analizar grandes bases de datos. Para efectos de la estimación del modelo estructural se utilizó IBM® SPSS® Amos el cual es un eficiente software de modelado de ecuaciones estructurales que permite respaldar investigaciones y teorías ampliando los métodos de análisis multivariado estándar, como regresión, análisis de factores y de varianza, y correlación.

7.9 Aspectos éticos

En relación a los aspectos éticos a ser resguardados en la presente investigación, se hace referencia a los Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta de la American Psychological Association (APA), según la Universidad de Buenos Aires (2010) se mencionan a continuación dichos principios:

Principio A: beneficencia y no maleficencia. En el quehacer profesional se vela por el bienestar y los derechos de las personas participantes, por lo cual se hace esfuerzo por hacer el bien y se asume la responsabilidad de no hacer daño.

Principio B: fidelidad y responsabilidad. El establecer relaciones de confianza con aquellos que trabajan, conlleva una responsabilidad profesional, lo que determina roles y obligaciones profesionales que deben ser cumplidos por las investigadoras.

Principio C: integridad. El cual busca promover la exactitud, honestidad y veracidad en la práctica de la psicología.

Principio D: justicia. Se reconoce que la imparcialidad y la justicia permiten que todas las personas accedan y se beneficien de los aportes de la psicología, equiparándose así la calidad de los procesos y procedimientos llevados a cabo.

Principio E: respeto por los derechos y la dignidad de las personas. Se respeta la dignidad y el valor de todas las personas y el derecho a la privacidad, a la confidencialidad y a la autodeterminación de los individuos (APA, 2020).

En cuanto a las normas éticas que serán respetadas, se hace referencia a las siguientes:

Mantenimiento de la confidencialidad: los investigadores tienen como obligación primordial tomar las precauciones necesarias para proteger la información confidencial obtenida o conservada por cualquier medio.

Consentimiento informado para la investigación: en un primer acercamiento con las personas participantes, se procederá a la entrega de un consentimiento informado, en el cual se detalla; los objetivos de la investigación; su duración y los procedimientos a realizar; la confidencialidad y anonimato de los datos; la solicitud del permiso en caso de necesitar realizar grabaciones de voz, datos de contacto y; el carácter voluntario de la participación.

Este consentimiento debe ser firmado por cada una/o de los participantes declarando así, que su participación es voluntaria y que ha sido informado.

Capítulo VI Resultados

8.1 Presencia de Estrés

Según el tamaño de la muestra (n=80), se puede concluir que un 16,25 % de los funcionarios encuestados presentan estrés, mientras que un 83,75% de la misma no indica presencia de estrés percibido. Ver figura 1.

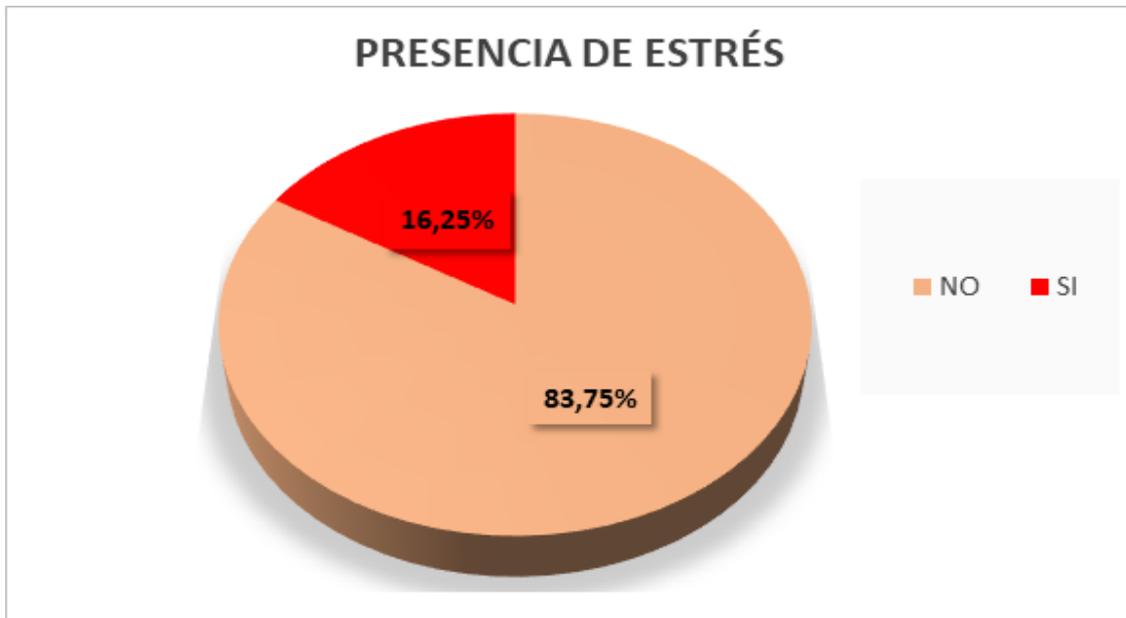


Figura 1

8.2 Presencia de fortaleza mental y Capital psicológico positivo.

En los que respecta a los niveles de fortaleza mental de los trabajadores se obtuvo una media 38,6 (DE= 6,3) puntos de un total de 50, en cambio las dimensiones del Capital psicológico positivo: autoeficacia alcanzó una media 15,2 (DE=3,2) de un total de 18; esperanza consiguió una media 19,5 (DE=3,9) de un total de 24; resiliencia logró una media de 14,4 (DE=3) de un total de 18 y por último la dimensión optimismo obtuvo una media 10,2 (DE=2) de un total de 12 puntos. Ver tabla 3.

Tabla 3

Fortaleza mental y Capital psicológico positivo.

N	Mínimo	Máximo	Media
---	--------	--------	-------

					Desviación estándar
Fortaleza mental	80	25	50	38,6	6,3
Autoeficacia	80	3	18	15,2	3,2
Esperanza	80	4	24	19,5	3,9
Resiliencia	80	3	18	14,4	3
Optimismo	80	2	12	10,2	2

8.3 Estrés comparado con variables sociodemográficas

Al comparar los niveles de estrés según las variables sociodemográficas, se observaron diferencias estadísticamente significativas en esta variable según la modalidad de trabajo (Chi-cuadrado=10,987; $p=,004$) destacando la modalidad mixta como la que más estrés causa en los trabajadores con un 46,2%, en cambio en la modalidad teletrabajo presentaba un 20% y la modalidad presencial un 8,8%. No se observaron diferencias significativas en la presencia de estrés al compararlo con el sexo (Chi-cuadrado=3,353; $p=,067$) y tipo de contrato de trabajo (Chi-cuadrado=6,326; $p=,097$). Ver tabla 4.

Tabla 4

Presencia de estrés según sexo, tipo de contrato laboral y modalidad de trabajo

		Estrés percibido		Chi- cuadrado de pearson	p
		Bajo estrés	Alto estrés		
Sexo	Masculino	91,9%	8,1%	3,353	,067
	Femenino	76,7%	23,3%		
Tipo de contrato Laboral	Contrata	84,8%	15,2%	6,326	,097

	Honorarios	87,5%	12,5%		
	Planta	33,3%	66,7%		
	Otros	100%	0%		
Modalidad de trabajo				10,987	,004
	Presencial	91,2%	8,8%		
	Teletrabajo	80%	20%		
	Presencial y teletrabajo	53,8%	46,2%		

8.4 Estrés, Fortaleza Mental y Capital psicológico positivo comparado con edad y sexo.

Respecto al nivel de FM de los participantes medido a través del cuestionario MTQ 10, las dimensiones del cuestionario PCQ 12 de Capital Psicológico Positivo y los niveles de estrés percibido, no se observaron diferencias significativas según la edad y el sexo, obteniendo los siguientes resultados: para la comparación de variables estrés percibido y edad ($t=-,395$; $p=,693$) y para las variables FM y sexo ($t=-1,389$; $p=,169$). Para las dimensiones de capital psicológico positivo y sexo, autoeficacia ($t=,267$; $p=,790$), esperanza ($t=-,118$; $p=,906$), resiliencia ($t=-,724$; $p=,471$) y optimismo ($t=-,635$; $p=,527$). Ver tablas 5 y 6.

Tabla 5

Descriptivos y t de student de interacciones entre estrés percibido y edad.

Edad	N	Media	Desviación estándar	t	p
Con presencia de estrés	13	43	10,2144		

Tabla 6*Descriptivos y t de student de interacciones FM y Capital psicológico positivo según sexo.*

Sexo		N	Media	Desviación estándar	t	p
Fortaleza Mental	Masculino	37	39,6486	5,63824	-1,389	,169
	Femenino	43	37,6977	6,75607		
Autoeficacia	Masculino	37	15,1081	3,86425	0,267	,790
	Femenino	43	15,3023	2,60526		
Esperanza	Masculino	37	19,5946	4,51823	-0,118	,906
	Femenino	43	19,4884	3,49402		
Resiliencia	Masculino	37	14,7568	3,77422	-0,724	,471
	Femenino	43	14,2558	2,34107		
Optimismo	Masculino	37	10,4324	2,40994	-0,635	,527
	Femenino	43	10,1395	1,69848		

8.5 Fortaleza mental y Capital psicológico positivo comparado con variables sociodemográficas.

Con relación a las variable sociodemográfica nivel educacional, se obtienen puntuaciones en la variable fortaleza mental (,721), y en las dimensiones del capital psicológico positivo: autoeficacia (,070), esperanza (,393), resiliencia (,601) y optimismo (,296). La variable estado civil obtiene puntuaciones en la variable de fortaleza mental (,781), y las dimensiones del capital psicológico

positivo: autoeficacia (,781), esperanza (,834), resiliencia (,306) y optimismo (,534) y por último en la modalidad de trabajo se obtienen puntuaciones en la variable fortaleza mental (,865) y en las dimensiones del capital psicológico positivo: autoeficacia (,775), esperanza (,647), resiliencia (,859) y optimismo (,796). Evidenciando que no existen diferencias significativas entre las variables sociodemográficas en cuestión y las variables de estudio.

Tabla 7

ANOVA por nivel educacional

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Fortaleza Mental	Entre grupos	26,512	2	13,256	,328	,721
	Dentro de grupos	3110,688	77	40,399		
	Total	3137,200	79			
Autoeficacia	Entre grupos	55,032	2	27,516	2,758	,070
	Dentro de grupos	768,35577	9,979			
	Total	823,38879				
Esperanza	Entre grupos	29,936	2	14,968	,946	,393
	Dentro de grupos	1217,952	77	15,918		
	Total	1247,887	79			
Resiliencia	Entre grupos	9,822	2	4,911	,512	,601
	Dentro de grupos	738,16677	9,587			
	Total	747,98879				
Optimismo	Entre grupos	10,331	2	5,165	1,237	,296
	Dentro de grupos	321,61977	4,177			
	Total	331,95079				

Tabla 8*ANOVA por estado civil*

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Fortaleza Mental	Entre grupos	44,101	3	14,700	,361	,781
	Dentro de grupos	3093,099	76	40,699		
	Total	3137,200	79			
Autoeficacia	Entre grupos	22,095	3	7,365	,699	,556
	Dentro de grupos	801,29376	10,543			
	Total	823,38779				
Esperanza	Entre grupos	14,046	3	4,682	,288	,834
	Dentro de grupos	1233,841	76	16,235		
	Total	1247,887	79			
Resiliencia	Entre grupos	34,550	3	11,517	1,227	,306
	Dentro de grupos	713,43876	9,387			
	Total	747,98879				
Optimismo	Entre grupos	9,374	3	3,125	,736	,534
	Dentro de grupos	322,57676	4,244			
	Total	331,95079				

Tabla 9*ANOVA por modalidad de trabajo*

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
--	--	----------------------	----	---------------------	---	-----

Fortaleza Mental	Entre grupos	11,798	2	5,899	,145	,865
	Dentro de grupos	3125,402	77	40,590		
	Total	3137,200	79			
<hr/>						
Autoeficacia	Entre grupos	5,427	2	2,713	,255	,775
	Dentro de grupos	817,96177	10,623			
	Total	823,38879				
<hr/>						
Esperanza	Entre grupos	14,009	2	7,005	,437	,647
	Dentro de grupos	1233,878	77	16,024		
	Total	1247,887	79			
<hr/>						
Resiliencia	Entre grupos	2,945	2	1,473	,152	,859
	Dentro de grupos	745,04277	9,676			
	Total	747,98879				
<hr/>						
Optimismo	Entre grupos	1,960	2,980		,229	,796
	Dentro de grupos	329,99077	4,286			
	Total	331,95079				
<hr/>						

8.6 Correlación entre edad y años de antigüedad con fortaleza mental y capital psicológico positivo.

Al establecer la relación entre las variables edad y los años de antigüedad en la organización con los niveles de FM y las dimensiones del capital psicológico positivo la mayoría de las correlaciones resultaron ser no significativas. Solo a excepción de la relación entre edad y optimismo, la cual es negativa y significativa ($r = -.221$; $p < .01$) Ver tabla 10.

Tabla 10

Coefficientes de correlación Fortaleza Mental, Capital Psicológico Positivo con edad y años de antigüedad en la organización.

Años	de Fortaleza	Autoeficacia	Esperanza	Resiliencia	Optimismo
<hr/>					

antigüedad Mental
 en la
 organización

Edad	,562**	,093	-,172	-,101	-,157	-,221*
Años de antigüedad en la organización	1	-,144	-,115	-,153	-,189	-,196

*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas)

8.7 Relación entre Estrés percibido, fortaleza mental y capital psicológico positivo.

Estableciendo relaciones entre las variables de estudio, se observó una relación negativa entre la variable estrés percibido con respecto a las variables fortaleza mental ($r=-.726$; $p<.01$) y las dimensiones de la variable capital psicológico positivo: autoeficacia ($r=-.645$; $p<.01$), esperanza ($r=-.725$; $p<.01$), resiliencia ($r=-.663$; $p<.01$) y optimismo ($r=-.717$; $p<.01$). Además, se evidencia una relación positiva entre las variables fortaleza mental y capital psicológico positivo con sus dimensiones: autoeficacia ($r=.575$; $p<.01$), esperanza ($r=.655$; $p<.01$), resiliencia ($r=.630$; $p<.01$) y optimismo ($r=.700$; $p<.01$). Ver tabla 11.

Tabla 11

Interacciones entre estrés percibido, fortaleza mental y capital psicológico positivo

	Estrés Percibido	Fortaleza Mental	Autoeficacia	Esperanza	Resiliencia	Optimismo
Estrés Percibido	1	-,726**	-,645**	-,725**	-,663**	-,717**

Fortaleza Mental	1	,575**	,655**	,630**	,700**
Autoeficacia		1	,844**	,753**	,777**
Esperanza			1	,836**	,841**
Resiliencia				1	,843**
Optimismo					1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

8.8 Modelo predictivo

Al realizar un análisis exhaustivo de los resultados, se procedió a verificar un modelo predictivo de ecuaciones estructurales tomando en cuenta la interacción de las variables Fortaleza Mental y Capital Psicológico Positivo sobre el estrés percibido. La comprobación empírica del modelo estructural evidenció que existe una relación positiva significativa entre Fortaleza Mental y Capital Psicológico Positivo ($\beta = ,71$; $p < ,01$), además se confirmó que es posible predecir el estrés percibido a través de las variables Fortaleza Mental ($\beta = -,37$; $p < ,01$) y Capital Psicológico Positivo ($\beta = -,50$; $p < ,01$) las cuales logran explicar un 65% de su varianza. Respecto a los indicadores de ajuste del modelo, el valor de chi-cuadrado fue no significativo ($\chi^2 = 10,695$, $gl=8$, $p=,22$). El coeficiente χ^2/gl mostró un valor inferior a 3 (1,337). El valor de GFI, CFI y TLI fueron superiores a ,95 (,955; ,994 y ,988 respectivamente). Por su parte, el valor del SRMR (Standardized Root Mean Square Residual) fue de ,0197 y el coeficiente RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) de ,065. Ver figura 2.

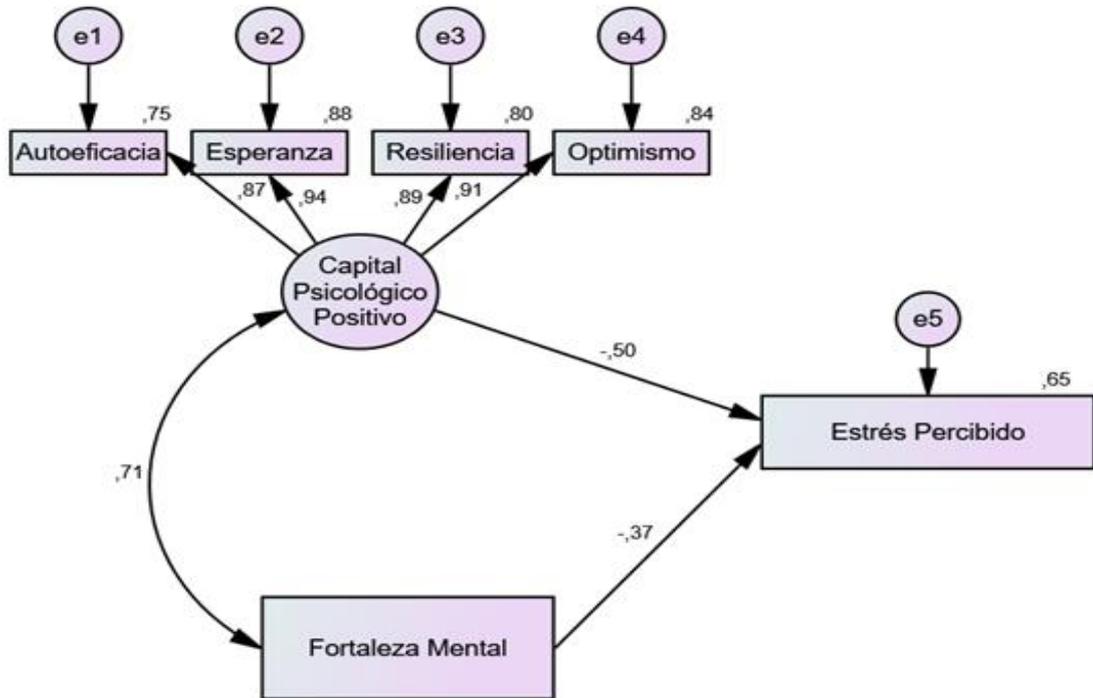


Figura 2

Capítulo VII Discusión y Conclusión

A consecuencia de los cambios que se han introducido en el mundo, principalmente en el ámbito sanitario, nuevos métodos para hacer frente a esta contingencia han sido implementados sobre todo en el mundo laboral, lo que ha traído consigo consecuencias tanto positivas como negativas. De las consecuencias positivas, el aprendizaje de las nuevas tecnologías, en ciertos casos, la conciliación del trabajo y la familia y la importancia de la salud mental, por nombrar algunas, son las que han resaltado en esta etapa. De las negativas, el aumento de horas trabajo, la incertidumbre por las condiciones sanitarias y las exigencias que traen los nuevos desafíos ante las eventualidades que se pueden presentar a consecuencia de las modificaciones en los ajustes del tema sanitario. (Weller, 2020)

Como se ha mencionado con anterioridad el ámbito laboral ha ido en constante evolución, debido a los cambios y contextos variados a los cuales se tiene que enfrentar, por esto es importante reconocer a los trabajadores como miembros vitales para el funcionamiento óptimo de las distintas organizaciones, ya que ellos son los que traen los resultados. Como señala Elizalde et al. (2010) las personas son seres biopsicosociales, esto permite comprender que cada individuo lidia con su entorno de manera distinta dependiendo de sus propias características. En este sentido cobran importancia los recursos personales, ya sea para resolver problemas cotidianos, lidiar con altos niveles de estrés y reponerse ante las distintas complicaciones que puedan surgir, tal como la crisis sanitaria que ha impactado de manera prolongada a todo el mundo.

Considerando lo expuesto, las hipótesis de investigación planteadas se cumplen en su mayoría, exceptuando las relacionadas a las variables sociodemográficas. Una de las preguntas principales de este estudio fue ¿en qué medida se puede predecir el estrés percibido de trabajadores de un servicio público utilizando variables psicológicas tales como la fortaleza mental y el capital psicológico positivo?, por lo que se procedió a establecer un modelo predictivo del estrés utilizando los constructos antes mencionados, que al analizarlos permiten llegar a las siguientes conclusiones:

Al describir los niveles de fortaleza mental, capital psicológico positivo y estrés percibido, los resultados en cuanto al estrés demuestran que un acotado porcentaje de los trabajadores presentan altos niveles de estrés, por ende, en este caso en particular no se ha evidenciado índices alarmantes de este fenómeno según los funcionarios que fueron parte del estudio; más bien existe una tendencia positiva con respecto a los niveles que apuntarían a la presencia de fortaleza mental y de capital psicológico positivo, esto dado por las puntuaciones obtenidas en las variables de estudio, lo que indica que una mayor puntuación en este ámbito, implicaría mayor desarrollo en los indicadores de niveles de fortaleza mental y capital psicológico positivo, esto apoya la idea del modelo predictivo con estos recursos positivos en contra del estrés percibido.

Por otro lado, se analizan las diferencias que existen entre fortaleza mental, capital psicológico positivo y estrés percibido según variables sociodemográficas, que determinan que la modalidad de trabajo es uno de los factores que más estrés causa en los trabajadores, específicamente la modalidad mixta, por lo que es una variable importante a tener en cuenta para futuras investigaciones o intervenciones. En cuanto a las demás variables se comprobó que no existen diferencias según los datos sociodemográficos, por lo que se puede concluir que la presencia de la fortaleza mental y el capital psicológico positivo, no va a depender de factores como la edad, sexo, estado civil, modalidad de trabajo o nivel educacional. Lo cual es contrario a la investigación de Tham et al. (2015) en donde se evidenció una correlación positiva entre la fortaleza mental y la edad. Además, era esperable un nivel mayor de indicadores de estrés percibido en el caso de las mujeres, concordante con investigaciones planteadas en este estudio, dadas principalmente por modalidades de teletrabajo y mixto (presencial y teletrabajo), dando como resultados notablemente mayores a un bajo nivel de estrés (Morgado y Castillo, 2020). Estos últimos puntos los cuales no son concordantes con otras investigaciones pueden ser explicados por las diferencias culturales y por el limitado tamaño de la muestra en este estudio.

Al determinar la relación entre el capital psicológico positivo, fortaleza mental y el estrés percibido, los resultados obtenidos a través de la investigación concluyen que existe una relación positiva entre los constructos de fortaleza mental y capital psicológico positivo, esto permite posicionar la fortaleza mental como un recurso personal positivo tal como lo es el capital psicológico positivo. A su vez, estos recursos se relacionan de manera negativa con el estrés percibido, esto permite inferir que a mayor desarrollo de estos recursos personales menor va a ser el impacto de las fuentes de estrés, lo cual es concordante con las investigaciones llevadas a cabo por Klette (2017), Tham et al.(2015), Gucciardi et al. (2015) y Gerber et al. (2015) en donde se afirma que la fortaleza mental funciona como un recurso personal que puede facilitar el afrontamiento del estrés y donde también queda evidenciado que este concepto tiene efectos positivos sobre el estrés.

Por último, se establece un modelo predictivo de la fortaleza mental y el capital psicológico positivo respecto al estrés percibido en trabajadores de una organización pública en la comuna de Copiapó, a través de una medición psicométrica de los constructos antes señalados, en donde queda evidenciado que, si es posible incidir en el estrés percibido de los trabajadores reforzando los recursos personales de estos, tales como la fortaleza mental y el capital psicológico positivo. Por lo tanto, se puede concluir que al existir mayores niveles de fortaleza mental y capital psicológico positivo los niveles de estrés percibido van a disminuir significativamente. Esto permite tener mayor claridad acerca de estos conceptos que poco a poco se insertan dentro del ámbito de las organizaciones y que son favorables para el bienestar, el clima laboral y el desarrollo de las personas dentro de las organizaciones (Ruparel, 2020).

Debido al efecto positivo de las variables en cuestión, se propone una mirada más salúgena y prevencionista, donde se ponga énfasis en desarrollar estos recursos personales en los trabajadores, para que de esa manera los niveles de estrés estén reducidos al mínimo. En lo que respecta a la fortaleza mental el autor Strycharczyk (2017) plantea una serie de estrategias individuales para poder desarrollar cada uno de los 4 factores que conforman el constructo en cuestión. A continuación se destacan las estrategias para cada uno de los factores: (a) Control: en lo que respecta a esta dimensión, se destaca el tener una perspectiva positiva de uno mismo, lo que se puede evidenciar cuando se le solicita al trabajador enumerar 5 cosas en las que ha tenido éxito, de tal forma que se reduce el impacto por las cosas que no puede controlar, lo que le permitirá entender que los eventos inesperados se encuentran fuera de su alcance, pero se puede hacer una lista de posibles eventos inesperados y desarrollar estrategias para enfrentarlos. Comprender que los contratiempos son sucesos normales, al examinar los contratiempos y, en retrospectiva, identificar sus causas nos permite aprender a identificar lo que haría ahora de manera diferente. Para aprender a lidiar con la ansiedad y el nerviosismo, se debe practicar la respiración controlada en momentos de pánico y, además, concentrarse en una cosa a la vez, de esa manera, el trabajador o sujeto no se deja abrumar con muchas cosas. Finalmente se debe tener una actitud compasiva hacia sus propios miedos y debilidades, lo que no quiere decir que los use como excusa, sino que pueda identificar las debilidades y transformarlas en fortalezas. (b) Compromiso: en esta dimensión se puede destacar, el no rendirse demasiado pronto, tomándose un tiempo para volver a concentrarse después de los contratiempos, visualizando las formas que se tienen de salvar los obstáculos que le impidan alcanzar sus objetivos. Así mismo se debe desarrollar un plan de motivación claro para cada tarea "Si cree que puede, puede. Si cree que no puede, no lo hará". Otro aspecto que considera esta dimensión, es la de identificar la motivación personal, al lograr esto se puede incorporar en la planificación de una tarea, ya sea como recompensa o como parte integral de esta, una estrategia que se puede emplear para lograr mantener dicha motivación es la de dividir las tareas en partes manejables, al agrupar tareas similares y estableciendo metas a corto, largo plazo, tareas inmediatas y diarias, le permitirán al sujeto percibir sus logros alcanzados. Cabe señalar que para que las metas sean efectivas, deberán ser específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con límite de tiempo. (c) Desafío: en esta dimensión, las principales estrategias destacan el ver los desafíos como una oportunidad en lugar de una amenaza. Es así que el enumerar beneficios que puede traer el enfrentar dichos desafíos, nos permitirá identificar la oportunidad de desarrollar una nueva habilidad. Aceptar que el cambio es una característica de la vida: "si no puede vencerlos, únase a ellos", "la variedad es la sal de la vida", le permitirá al sujeto entender que ninguna situación es constante. Por lo tanto, pensar de manera optimista, al centrarse en los aspectos positivos, nos permite aumentar la familiaridad con el cambio, tratando de cambiar su rutina de vez en cuando y probando cosas nuevas siempre que se pueda, por ej: hacer una lista de todas las cosas que siempre quiso realizar y hacerlas. También se puede desarrollar un enfoque estructurado para el trabajo, en donde se planifique el día a día, para esto se debe considerar

el uso herramientas y técnicas de administración del tiempo, con la finalidad de lograr la eficacia en la ejecución de las tareas. Todo lo anterior le permite al sujeto optimizar sus tiempos, dejándole espacio para realizar otras actividades de relajación, como por ej.: yoga, deporte, pintar, escribir, etc. (d) Confianza: en esta dimensión se prioriza el tratar de construir conscientemente los sentimientos de autoestima, al hacer una lista de 5 aspectos positivos sobre sí mismo, por lo cual cuando el sujeto lo logra se le debe elogiar, también puede servir que otras personas le digan cuáles son sus aspectos positivos. Así mismo en la medida que el sujeto aprende a hacer preguntas en relación a sus tareas asignadas, le va a brindar una mejor comprensión de lo que está sucediendo, aumentará su participación. Compromiso y confianza en su contribución. Otra estrategia a aplicar puede ser el tratar de ofrecer sugerencias e ideas de manera constante, fijándose un objetivo, Ej.: una idea por reunión, si es necesario, prepararla de antemano y anotarla. También se recomienda no detenerse en los errores evitando las generalizaciones excesivas, un error no significa que todo esté equivocado, los errores pueden ser una forma muy útil de retroalimentación, así que es mejor usarla. Finalmente se puede considerar el entrenamiento en asertividad o confianza, esto puede ayudar a aumentar la confianza en situaciones sociales, aprender a presentar ideas con más éxito y aprender a decir "no". Todo lo anterior permitirá mantener las cosas en perspectiva, reconociendo que el éxito no es definitivo y el fracaso no es fatal. En lo que respecta al desarrollo del capital psicológico positivo Ponce (2016), hace referencia de las técnicas de desarrollo de este recurso positivo en cada una de sus dimensiones: (a) autoeficacia: la eficacia es desarrollada a través de la estimulación psicológica, fisiológica o emocional y/o el bienestar. Generando la creencia de que uno está mental y físicamente apto para cumplir la tarea, la eficacia aumenta. El soporte emocional y la apreciación de los empleados por parte de los líderes de la organización, seguramente generará la creencia de menores niveles de agotamiento emocional (o burnout). (b) Optimismo: un elemento que es importante considerar, es la distinción entre optimismo realista e idealista. El optimismo realista se orienta hacia resultados alcanzables. Por su parte, el optimismo idealista mantiene expectativas de logros sin tomar en cuenta las circunstancias. Además, Luthans, Youssef et al. (2007) señalan que el optimismo debe ser flexible, es decir, el individuo debe ser capaz de reorientar sus metas, toda vez que las situaciones pueden cambiar, así como los posibles resultados. El optimismo puede ser desarrollado con estrategias donde se aprende a aceptar el pasado, apreciar el presente, y ver el futuro como una fuente de oportunidades. (c) Esperanza: para desarrollar la esperanza las estrategias se han basado principalmente en la formulación de metas. Las metas son claramente formuladas, luego incluso pueden ser fraccionadas en sub-metas más factibles de lograr (lo que se ha denominado estrategia de pequeños logros o stepping). El desarrollo de esta habilidad (formular metas) se constituye en un recurso que incrementa los niveles de esperanza una vez se van alcanzando las metas. (d) Resiliencia: la influencia de los procesos son las creencias y procesos cognitivos que la gente tiene durante los períodos de adversidad. Lo ideal es que estos pensamientos se dirijan hacia el dominio de lo positivo. Aquí influyen los conocimientos, las fortalezas y las propias habilidades para resolver los problemas. Desarrollar los recursos y minimizar los factores de riesgos,

son los objetivos de las estrategias de intervención para movilizar los sistemas de adaptación individual y desarrollar resiliencia.

Es necesario mencionar que con respecto a un anterior estudio en esta organización relacionado al estrés percibido, no se presentan diferencias significativas en cuanto a los niveles de estrés evidenciados en el presente estudio (considerando las muestras de cada uno), por ejemplo Morgado y Castillo (2020) en su investigación en el año 2020, reflejan una cantidad de presencia de estrés, alcanzando un 27,6% de los funcionarios encuestados en comparación con el presente estudio que alcanza a sólo un 16,2%. Esto quiere decir que se presenta una variación positiva en el nivel de estrés percibido de la organización. Por ende, sería posible concluir que la organización ha gestionado satisfactoriamente el bienestar y el autocuidado de los trabajadores, así como las prevenciones de riesgo psicosociales, y que además la inserción de practicantes de la carrera de psicología de Universidad de Atacama, promoviendo actividades de pausa activa, talleres, charlas y webinar, etc., ha traído resultados positivos.

Finalmente, con respecto a las limitaciones del estudio, el uso de instrumentos que solo han sido validados en otros países, como el Mental Toughness Questionary (MTQ-10), el cual, para efectos de esta investigación, tuvo que ser sometido a prueba para demostrar confiabilidad y validez, afortunadamente se obtuvieron resultados muy favorables en esta investigación en particular con este instrumento categorizado como unidimensional, lo que dejaría pendiente una posterior validación del instrumento, con un tamaño de muestra mayor y categorizándolo como un factor multidimensional. Por otro lado, la dificultad para acceder a los participantes, principalmente por toda la contingencia sanitaria que se está viviendo lo que repercute en que el contacto con los funcionarios sea solamente de manera remota y a través de intermediarios de la organización, en este caso la psicóloga laboral y la prevencionista de riesgo, quienes apoyaron en temas de difusión, sensibilización y motivación de los participantes para el trabajo remoto. Por lo anterior se vió en la obligación de dejar de utilizar otras medidas las cuales podrían ser aplicadas en un sistema presencial, sumado al punto de la contingencia sanitaria que se vive hoy en día en el país y que requiere del apego estricto a la normativa de salud por parte de las empresas, dado lo anterior es probable que pudiera existir desmotivación y resistencia por parte de los funcionarios que participaron en estos estudios. Lo anterior se deja entrever por la participación limitada de los funcionarios, que, para los efectos de este estudio, daría sólo directrices del comportamiento organizacional en la institución estudiada en relación a los objetos de estudio en cuestión.

Referencias Bibliográficas

- Aamodt, M. G., (2010). Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- ACHS. (s.f.). *Técnicas para controlar el estrés*. http://achs.cl/portal/Trabajadores/Capacitacion/CentrodeFichas/Paginas/Tecnicas_para_controlar_el_estres.aspx
- Alcalde de Hoyos, J. (2010). *Estrés laboral. Plan Integral de Salud Mental de Andalucía*. [Archivo PDF] https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf
- AQR International. (23 noviembre 2018). *MTQ48 Assessment - Mental Toughness Questionnaire*. <https://aqrinternational.co.uk/product/mtq48-assessment>
- Arias, A. C., Leiton, G. J. B., & Chaparro, A. R. (2009). Consistencia interna y dimensionalidad de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10 y EEP-14) en una muestra de universitarias de Bogotá, Colombia. *Aquichan*, 9(3), 271-280. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74112147007>
- Asociación Chilena de Seguridad. (2020). *Recomendación para jefatura: mitigar riesgos psicosociales en tiempo de covid-19* [Archivo PDF]. https://www.achs.cl/portal/centro-de-noticias/Documents/ACHS_Recomendaciones_jefaturas_Mitigar_riesgos_psicosociales.pdf
- Avila, Jaqueline. (2014). El estrés es un problema de salud del mundo actual. *Revista CON-CIENCIA*. 2.(1). 117-125. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s2310-02652014000100013&script=sci_arttext
- Azanza, Garazi, Domínguez, África J., Moriano, Juan A., & Molero, Fernando J., (2014). Capital psicológico positivo: validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de Psicología*, 30(1), 294-301. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.153631>
- Bakker, Arnold B., & Demerouti, Evangelia. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bayona, H., & Guevara, L. (2019). El capital psicológico positivo y su relación con comportamientos discrecionales en trabajadores de Lima, Perú. *Revista Colombiana de Psicología*, 28, 49-64. <https://doi.org/10.15446/rcp.v28n1.66462>
- Brooks, S., Webster, R., Smith, L., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., & Rubin, G. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Rapid review*, 395, 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Caamaño Rojo, Eduardo. (2005). Las transformaciones del trabajo, la crisis de la relación laboral normal y el desarrollo del empleo atípico. *Revista de derecho (Valdivia)*, 18(1), 25-53. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502005000100002>

- Cabezas Corcione, A. (2015). Capital Psicológico: Un constructo fundacional dentro de la psicología organizacional positiva. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 8(2), 50-55. <https://doi.org/10.17162/rccs.v8i2.473>
- Carrasco, C. (2001). Estrés Laboral. *Dirección del Trabajo*. https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-86559_recurso_1.pdf
- Carvajal, C., Gómez, N., López, F., Otárola, N. y Briceño, M (2017). Estructura factorial de la escala de estrés percibido (pss) en una muestra de trabajadores chilenos. *Salud & Sociedad*, 8(3),218-226. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439754607002>
- Çelik, Mazlum. (2018). The Effect of Psychological Capital Level of Employees on Workplace Stress and Employee Turnover Intention. *Innovar*, 28(68), 67-75. <https://doi.org/10.15446/innovar.v28n68.70472>
- Celina Carrasco. (Diciembre de 2001). Estrés Laboral. *Dirección del Trabajo*. Obtenido de https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-86559_recurso_1.pdf
- Clough, P., Earle, K., & Sewell, D. (2002). Mental toughness: The concept and its measurement. In I. Cockerill (Ed.), *Solutions in sport psychology* 32– 46. [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1902775](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1902775)
- Cohen, S., Kamarch, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396. doi:10.2307/2136404
- Connaughton, D., Hanton, S., & Jones, G. (2010). The development and maintenance of mental toughness in the world's best performers. *The Sport Psychologist*, 24, 168–193. <http://dx.doi.org/10.1123/tsp.24.2.168>
- Cozzo, Giannella, & Reich, Micaela (2016). Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 8(1),1-15. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333145838001>
- Crust, L., & Azadi, K. (2010). Mental toughness and athletes' use of psychological strategies. *European Journal of Sport Science*, 10, 43–51. <http://dx.doi.org/10.1080/17461390903049972>
- Crust, L., & Clough, P. J. (2005). Relationship between mental toughness and physical endurance. *Perceptual and motor skills*, 100(1), 192–194. <https://doi.org/10.2466/pms.100.1.192-194>
- Dewhurst, Stephen A., Anderson, Rachel J., Cotter, Grace et al. (2012) Identifying the cognitive basis of mental toughness: evidence from the directed forgetting paradigm. *Personality and Individual Differences*, 53 (5). 587-590. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2012.04.036>
- Díaz, A., Córdón, E. Rubio, R. (2015). Percepción de estrés en personal universitario: Perceived stress in university administration and service staff. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 11(2), 207-215. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v11n2/v11n2a04.pdf>
- Elizalde, R., Mollo F., M., & Flores V., J. (2010). Psicología organizacional: aplicación en la vida profesional. *Revista De Investigación En Psicología*, 13(2), 243–248. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i2.3731>

- García, J. (8 de junio de 2014). Fundamentación de la psicología organizacional. <https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/>
- García, M., Forero, C. (2017). Elementos relacionales del capital psicológico y cambio organizacional en empleados del sector terciario de la ciudad de Bogotá – Colombia. *Revista Katharsis*, 23, 129-141, <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis>
- Gerber, M., Brand, S., Feldmeth, A. K., Lang, C., Elliot, C., HolsboerTrachsler, E., & Pühse, U. (2013). Adolescents with high mental toughness adapt better to perceived stress: A longitudinal study with Swiss vocational students. *Personality and Individual Differences*, 54, 808 – 814. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2012.12.003>
- Gerber, M., Feldmeth, A. K., Lang, C., Brand, S., Elliot, C., HolsboerTrachsler, E., & Pühse, U. (2015). The relationship between mental toughness, stress, and burnout among adolescents: A longitudinal study with Swiss vocational students. *Psychological Reports*, 117, 703–723. <http://dx.doi.org/10.2466/14.02.PR0.117c29z6>
- Gerber, M., Lang, C., Feldmeth, A. K., Elliot, C., Brand, S., HolsboerTrachsler, E., & Pühse, U. (2015). Mental health in Swiss vocational students: The moderating role of physical activity. *Journal of Research on Adolescence*, 25, 63–74. <http://dx.doi.org/10.1111/jora.12097>
- Gucciardi, D.F., Jackson, B., Hodge, K., Anthony, D.R., & Brooke, L.E. (2014). Implicit theories of mental toughness: Relations with cognitive, motivational and behavioural correlates. *Sport, Exercise and Performance Psychology*, 1-20.
- Gucciardi, D.F., Hanton, S., Gordon, S., Mallett, C. J., Temby, P. (2015). The concept of mental toughness: Tests of dimensionality, nomological network, and traitness. *Journal of Personality*, 83(1), 26–44. doi:10.1111/jopy.2015.83.issue-1
- Guic S, Eliana, Bilbao R, Angeles, Bertin, Camilo. (2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, 130(10), 1101-1112. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872002001000004>
- Haghighi, M., & Gerber, M. (2019). Does mental toughness buffer the relationship between perceived stress, depression, burnout, anxiety, and sleep? *International Journal of Stress Management*, 26(3), 297–305. <https://doi.org/10.1037/str000010>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. (6ta edición)*. Editorial McGraw Hill.
- Jimenez, A., Duarte, F., & Rojas, G. (20 de junio de 2020). *Sindemia, la triple crisis social, sanitaria y económica; y su efecto en la salud mental*. Ciper. <https://www.ciperchile.cl/2020/06/20/sindemia-la-triple-crisis-social-sanitaria-y-economica-y-su-efecto-en-la-salud-mental/>
- Kamei, Helder, Ferreira, Maria Cristina, Valentini, Felipe, Peres, Mario Fernando Prieto, Kamei, Patricia Toba y Damásio, Bruno Figueiredo. (2018). Cuestionario de Capital Psicológico - Versión Corta (PCQ-12): evidencia de Validez de la Versión Brasileña. *Psico-USF*, 23 (2), 203-214. <https://doi.org/10.1590/1413-82712018230202>

- Katwyk, P.T., Spector, P.E., Fox, S. y Kelloway, E.K. (2000). Using the JobRelated Affective Well-Being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2):219-30, <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.2.219>
- Klette, A. (2017). *Mental toughness, job demands and job resources: Testing the effects on engagement and stress of South African emergency personnel*. [Doctoral dissertation, Stellenbosch University]. <https://core.ac.uk/download/pdf/188224355.pdf>
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Nueva York: Springer Publishing.
- Levy, A. R., Polman, R. C. J., Clough, P. J., Marchant, D. C., & Earle, K. (2006). Mental toughness as a determinant of beliefs, pain, and adherence in sport injury rehabilitation. *Journal of Sport Rehabilitation*, 15, 245–254. <http://dx.doi.org/10.1123/jsr.15.3.245>
- Loehr, J. (1995), *The New Toughness Training for Sports*. Penguin Publishing Group.
- López-Núñez, M. ^a. I., Neves de Jesús, S., Viseu, J., & Santana-Cárdenas, S. (2018). Capital Psicológico de los Trabajadores en España. Análisis Factorial Confirmatorio del PCQ-12. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 48(3), 67-79. <https://doi.org/10.21865/ridep48.3.06>
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *eduPsykhé*, 3.(1), 95–108. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1071126>
- Maddi, S.R. (2002). The story of hardiness: twenty years of theorizing, research, and practice. *Consulting Psychological Journal*, 54(3), 173-185 <https://doi.org/10.1037/1061-4087.54.3.173>
- Mamani-Benito, Óscar, Apaza Tarqui, Edison Effer, Carranza Esteban, Renzo Felipe, Rodríguez-Alarcón, J Franco, & Mejía, Christian R. (2020). Inseguridad laboral en el empleo percibida ante el impacto del COVID-19: validación de un instrumento en trabajadores peruanos (LABOR-PE-COVID-19). *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 29(3), 184-193. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000300184&lng=es&tlng=es
- Manzano, G. y Fernández, N. (2002). Síndrome de burnout: sus efectos y prevención en las organizaciones. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*. 15, 50-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=155199>
- Mejía, Christian R, Chacon, Jhosselyn I, Enamorado-Leiva, Olga M, Garnica, Lilia Rosana, Chacón-Pedraza, Sergio Andrés, & García-Espinosa, Yislem Analyn. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es
- Ministerio de Obras Públicas. (s.f.) Visión/misión. <http://www.dgop.cl/acercadeladireccion/visionmision/Paginas/default.aspx>
- Ministerio de Salud. (21 de 10 de 2020). minsal.cl. : <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2020/04/Recomendaciones-de-actuacion-en-lugares-de-trabajo.pdf>

- Monroe, S. M. y Kelley, J. M. (1995). Measurement of stress appraisal. En S. Cohen, R. C. Kessler y L. Underwood Gordon (dirs.). *APA Psycnet* 122-147. Nueva York: Oxford University Press. <https://psycnet.apa.org/record/1995-97342-006>
- Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Florez-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Moral, José y González, Mónica Teresa y Landero, René (2011). Estrés percibido, ira y burnout en amas de casa mexicanas. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 2 (2), 123-143. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2451/245118507001>
- Moreno, L.,García, J.,Valdehita, S.,Ramiro, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, 3 (1), 95-108. <http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/104/C00028511.pdf?sequence=1>
- Morgado, C. Castillo, J. (2020). *Conciliación trabajo de familia y teletrabajo como predictores del estrés percibido en una muestra de funcionarios públicos. Copiapó, Atacama*. [Tesis de grado]. Universidad de Atacama.
- Nicholls, A. R., Polman, R. C., Levy, A. R., & Backhouse, S. H. (2008). Mental toughness, optimism, pessimism, and coping among athletes. *Personality and Individual Differences*, 44, 1182– 1192. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2007.11.011>
- Oñate, C. C. (Diciembre de 2001). Estrés laboral. Obtenido de Dirección de Trabajo: https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-86559_recurso_1.pdf
- Organización mundial de la salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés (3.ª ed.). https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Organización mundial de la salud. (2020). Covid-19 strategy update. Retrieved 21 October 2020, from:https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020.pdf?sfvrsn=29da3ba0_19&download=true
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Papageorgiou K. A., Malanchini M., Denovan A., Clough P. J., Shakeshaft N., Schofield K., et al. (2018). Longitudinal associations between narcissism, mental toughness and school achievement. *Personal and Individual differences*. 131, 105–110. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.04.024>
- Pérez, E. & Arroyo, Á. (2010). Estrés percibido en adictos a sustancias en tratamiento mediante la escala de Cohen: propiedades psicométricas y resultados de su aplicación. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 26(2), 302-309. https://www.researchgate.net/publication/46183362_Estres_percibido_en_adictos_a_sustancias_en_tratamiento_mediante_la_escala_de_Cohen_propiedades_psicometricas_y_resultados_de_su_aplicacion

- Ponce, J. (2016). Evaluación de una práctica para el desarrollo del capital psicológico. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas Scientific e-journal of Human Sciences*, 34, 4–25. <https://www.revistaorbis.org>
- Ramos, C. A., (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Scientific research paradigms* 23(1), 9-17. http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Rondón, E., (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Científica*, 4(14), 101-119. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.5.101-119>
- Ruiz-Frutos, Carlos, & Gómez-Salgado, Juan. (2021). Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(1), 6-11. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.01.01>
- Ruparel, N. (2020). Mental toughness: Promising new paradigms for the workplace. *Cogent Psychology*, 7 (1), 1-5. <https://doi.org/10.1080/23311908.2020.1722354>
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 3, (1), 141 – 157. <https://www.redalyc.org/pdf/337/33730109.pdf>
- Schwarzhaupt, Ú., Schlechter, H. & Undurraga, S., (2020). *Situación del Empleo*. [Archivo PDF]. https://www.mintrab.gob.cl/wp-content/uploads/2020/08/Situacion_Empleo_LPE_Julio2020.pdf
- Secretaría Regional Ministerial Atacama. (s.f.) SEREMI Atacama: <http://atacama.mop.cl/acercadelaseremi/Paginas/default.aspx>
- Strycharczyk, D. (2017), *Mental toughness questionnaire*. [Archivo PDF]. <https://aqrinternational.co.uk/wp-content/uploads/2018/02/MTQ-User-Manual-2017-4.00.pdf>
- Tapia, D., Cruz, C., Gallardo, I., & Dasso, M. (2007). *Análisis de la Escala de Percepción Global de Estrés (EPGE) en estudiantes adultos de escasos recursos en Santiago, Chile*. *Psiquiatría y Salud Mental*, 24(1-2), 109-119. <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439754607002.pdf>
- Tham, E. K., Kong, M., Yung, N., & Lee, C. (2015). Mental toughness and workplace stress: An exploratory study. *SportPsych Mental Toughness Research Series*, . https://www.researchgate.net/publication/281118034_Mental_Toughness_and_Workplace_Stress_An_Exploratory_Study
- Universidad de Buenos Aires. (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta American Psychological Association (APA) enmiendas 2010* [Archivo PDF]. http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Vargas, M. (2018). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras del hospital militar geriátrico, chorrillos 2018* [Tesis de Grado Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2998706>
- Weller, J. (2020) *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*, Documentos de Proyectos(LC/TS.2020/67). [Archivo PDF].

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En el presente consentimiento, se hace entrega de la información necesaria para que usted otorgue su autorización para ser participante de la investigación: “Modelo predictivo de fortaleza mental y capital psicológico positivo en el estrés percibido por trabajadores de una organización del área retail en la comuna de Copiapó”.

El objetivo de la presente investigación es establecer un modelo predictivo de la fortaleza mental y el capital psicológico positivo respecto al estrés percibido en trabajadores de una organización del retail en la comuna de Copiapó, para lo cual en primera instancia se le aplicará un cuestionario integral en donde se abordarán los conceptos de fortaleza mental, capital psicológico positivo y estrés percibido además de datos sociodemográficos de los participantes. Al obtener los resultados de este cuestionario, se dará inicio al análisis de las respuestas mediante programas computarizados para establecer relaciones que permitan dar respuesta a los objetivos de esta investigación.

La recolección de información estará a cargo de los estudiantes de psicología de la Universidad de Atacama: Maria Calle, David Piñones y Marino Zárate, y se enmarca dentro del proceso de tesis para optar al grado de licenciatura en psicología y al título profesional de psicólogo(a). En donde, el profesor Ricardo Jorquera Gutiérrez, asume como responsable y tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado uso de la entrega de información. En caso de requerir información adicional sobre este estudio puede comunicarse al correo: Ricardo.jorquera@uda.cl.

El uso de información será registrado de manera anónima y confidencial, además la información registrada, solo podrá ser utilizada por los investigadores para los fines de este estudio.

Es importante aclarar que su participación es voluntaria, por lo que puede suspender su participación en cualquier momento si así lo estima conveniente.

Recordarle también, que ser partícipe de este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted, y se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar su salud e integridad física y psíquica.

Yo: _____, en base a lo expuesto en el presente documento, acepto voluntariamente a participar de la investigación llevada a cabo por Maria Calle, David Piñones y Marino Zárate, a cargo del profesor Ricardo Jorquera Gutiérrez de la Universidad de Atacama.

Fecha: / XXX / 2020

Firma participante

Cuestionario de Fortaleza Mental (MTQ10)

Objetivo: El siguiente instrumento tiene como finalidad conocer de manera general el nivel de Fortaleza Mental de un individuo.

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados relacionados con la Fortaleza Mental los cuales tiene que clasificar según la escala de 1(totalmente en desacuerdo) a 5(totalmente de acuerdo). Solo debe marcar una vez en las casillas correspondientes a cada enunciado.

1: totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4: de acuerdo; 5: totalmente de acuerdo

Ítem	1	2	3	4	5
1. Incluso cuando estoy bajo una presión considerable, suelo mantener la calma.					
2. Tiendo a preocuparme por las cosas mucho antes de que realmente sucedan.					
3. Normalmente me cuesta entusiasarme por las tareas que tengo que hacer.					
4. Por lo general, me enfrento bien a cualquier problema que surja.					
5. En general, siento que soy una persona valiosa.					

6. "No sé por dónde empezar" es un sentimiento que suelo tener cuando se me presentan varias cosas que hacer a la vez.					
7. Cuando cometo errores, por lo general dejo que me preocupen durante días.					
8. Generalmente me siento en control.					
9. En general, puedo reaccionar rápidamente cuando sucede algo inesperado.					
10. En general, veo el lado bueno de la vida.					



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

Facultad de Humanidades
Departamento de Psicología

Tema de investigación: Modelo Predictivo de fortaleza mental y capital psicológico positivo en el estrés percibido por trabajadores de una organización del área retail en la comuna de Copiapó.

Objetivo: Los siguientes instrumentos tienen como finalidad conocer de manera general los niveles de Fortaleza mental, Capital psicológico positivo y Estrés percibido de un individuo

Sexo:	Edad:
--------------	--------------

1.- FORTALEZA MENTAL (MTQ 10)

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados relacionados con la Fortaleza Mental los cuales tiene que clasificar según la escala de 1(totalmente en desacuerdo) a 5(totalmente de acuerdo). Solo debe marcar una vez en las casillas correspondientes a cada enunciado.

1: totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4: de acuerdo; 5: totalmente de acuerdo

ITEM	1	2	3	4	5
1. Incluso cuando estoy bajo una presión considerable, suelo mantener la calma.					
2. Tiendo a preocuparme por las cosas mucho antes de que realmente sucedan.					
3. Normalmente me cuesta entusiasmarse por las tareas que tengo que hacer.					
4. Por lo general, me enfrento bien a cualquier problema que surja.					
5. En general, siento que soy una persona valiosa.					
6. "No sé por dónde empezar" es un sentimiento que suelo tener cuando se me presentan varias cosas que hacer a la vez.					
7. Cuando cometo errores, por lo general dejo que me preocupen durante días.					
8. Generalmente me siento en control.					

9. En general, puedo reaccionar rápidamente cuando sucede algo inesperado.					
10. En general, veo el lado bueno de la vida.					

1.- CAPITAL PSICOLÓGICO POSITIVO

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados relacionados con el Capital Psicológico Positivo los cuales tiene que clasificar según la escala de 1 (Totalmente en desacuerdo) a 6 (Totalmente de acuerdo). Solo debe marcar una vez en las casillas correspondientes a cada enunciado.

1: Totalmente

en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: Algo en desacuerdo; 4: Algo de acuerdo; 5: De acuerdo;

6: Totalmente de acuerdo

ITEM	1	2	3	4	5	6
1. Me siento seguro al representar mi área de trabajo en reuniones con la gerencia.						
2. Me siento seguro de contribuir a las discusiones sobre la estrategia de la organización.						
3. Me siento seguro al presentar información a un grupo de colegas.						
4. Si me encontrara en un aprieto en el trabajo, podría pensar en muchas formas de salir de él.						
5. Ahora mismo me considero bastante exitoso en el trabajo.						

6. Puedo pensar en muchas formas de alcanzar mis metas laborales actuales.						
7. En este momento, estoy cumpliendo las metas laborales que me he fijado.						
8. Puedo estar "por mi cuenta", por así decirlo, en el trabajo si es necesario.						
9. Por lo general, tomo las cosas estresantes en el trabajo con calma.						
10. Puedo superar tiempos difíciles en el trabajo porque he experimentado dificultades antes.						
11. Siempre veo el lado positivo de las cosas relacionadas con mi trabajo.						
12. Soy optimista sobre lo que me sucederá en el futuro en lo que respecta al trabajo.						

1.- ESTRÉS PERCIBIDO

A continuación, se le presentarán una serie de enunciados relacionados con el Estrés Percibido los cuales tiene que clasificar según la escala de 0 (Nunca) a 4 (Muy a menudo). Solo debe marcar una vez en las casillas correspondientes a cada enunciado.

0: Nunca; 1: Casi nunca; 2: De vez en cuando; 3: A menudo; 4: Muy a menudo.

ITEM	0	1	2	3	4
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?					
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?					
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?					
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?					
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?					
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?					
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?					
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?					
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?					

