

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



TESIS

**VARIABLES PSICOSOCIALES POSITIVAS Y SU IMPACTO EN LA EFICACIA DE
JÓVENES EMPLEADOS**

PRESENTA

MTRA. MARÍA DE LA LUZ ESCALONA GALINDO

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN
FILOSOFIA CON ESPECIALIDAD EN PSICOLOGIA**

AGOSTO, 2017

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO**



TESIS

**VARIABLES PSICOSOCIALES POSITIVAS Y SU IMPACTO EN LA EFICACIA DE
JÓVENES EMPLEADOS**

PRESENTA

MTRA. MARÍA DE LA LUZ ESCALONA GALINDO

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN
FILOSOFÍA CON ESPECIALIDAD EN PSICOLOGÍA**

**DIRECTOR DE TESIS
DR. CIRILO H. GARCÍA CADENA**

**CODIRECTOR DE TESIS
DR. EDUARDO LEAL BELTRÁN**

Monterrey, Nuevo León, México

Agosto de 2017

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO****DOCTORADO EN FILOSOFÍA CON ESPECIALIDAD EN PSICOLOGÍA**

La presente tesis titulada "variables psicosociales positivas y su impacto en la eficacia de jóvenes empleados" presentada por María de la Luz Escalona Galindo ha sido aprobada por el comité de tesis.

Dr. Cirilo H. García Cadena

Director de tesis

Dr. Eduardo Leal Beltrán

Co-Director de tesis

Dr. Francisco Antonio Treviño Elizondo

Revisor

Dra. María Elena Urdiales Ibarra

Revisor

Dr. Luis Fernando Arias Galicia

Revisor

Dedicatoria

A mi esposo Rubén

A mis hijos Rubén, Pedro Pablo y Luz María

A quienes amo con todo mi corazón

Agradecimientos

Antes que a nadie agradezco a Dios por haberme dado vida y salud y rodearme de personas que me apoyaron para terminar exitosamente este doctorado y así cerrar este círculo tan importante en mi vida.

Agradezco a mi esposo por su apoyo incondicional y permanente, por soportar mi mal humor en momentos de estrés y por su entrega realizando tareas que me correspondían, para darme tiempo para leer y leer, también por su presencia en momentos difíciles en donde necesitaba un hombro para recargarme.

Agradezco a mis hijos que siempre me apoyaron en el uso de tecnología, hasta hace poco, desconocida para mí.

Agradezco al Dr. Cirilo H. García Cadena por su disposición para asesorarme, por todo el tiempo que me dedicó y por compartir conmigo sus conocimientos y experiencia. Es un honor haber sido asesorada en este doctorado por uno de los maestros más respetados de la facultad, es mi Gurú en la investigación cuantitativa, un ejemplo a seguir como investigador y como persona.

Agradezco al Dr. Armando Peña Moreno y al Dr. Álvaro Antonio A. Aguillón Ramírez por todo el apoyo y la confianza que me brindaron para estudiar el Doctorado y por estar motivándome constantemente para que llegara al cierre de este ciclo.

Agradezco a mi coasesor Dr. Eduardo Leal Beltrán el tiempo que me dedicó para construir entrevistas y revisarlas y también el haber sido el contacto con la empresa en donde se llevó a cabo la presente investigación y el haberme acompañado en varias ocasiones a entrevistarme con la directora de recursos humanos de la empresa a quien también agradezco su paciencia y disposición. Gracias también a mis demás asesores por su tiempo de lectura y su valiosa retroalimentación; en el caso de mi asesor externo, Dr. Luis Fernando Arias Galicia, por aceptar participar en mi proyecto y por su valiosa y desinteresada contribución al mismo.

También agradezco al Dr. Hugo Tirado Medina por su apoyo incondicional para que yo pudiera terminar esta tesis.

Resumen

En esta investigación se buscó encontrar la relación causal entre las emociones positivas y la eficacia laboral, considerando como variables de estudio el optimismo, el bienestar subjetivo, la esperanza, y la identidad social organizacional. Los participantes fueron 361 empleados de una empresa de comida rápida. Se realizó análisis factorial confirmatorio y el resultado mostró una influencia positiva de estas variables excepto el optimismo sobre la variable dependiente. En conjunto las cuatro variables independientes estudiadas explican el 6% de la Eficacia laboral, lo cual corresponde a un tamaño del efecto pequeño, $d= 0.06$ de acuerdo con Cohen (1988). Se calculó el análisis de la varianza (Anova) en donde se encontró diferencia significativa al .002 entre los tres niveles de eficacia laboral solamente en una de las cuatro variables estudiadas siendo esta la de identidad social organizacional. En conclusión, se confirma la teoría en cuanto a la causalidad de la variable Identidad social organizacional sobre la Eficacia laboral, esta variable fue medida utilizando un instrumento diseñado por la autora el cual resultó válido y confiable por lo que puede ser utilizado por empresas similares para tomar decisiones en cuanto a promociones y contrataciones.

Palabras clave: Emociones positivas, Optimismo, Bienestar subjetivo, Esperanza, Identidad social organizacional, Eficacia laboral.

Abstract

In this research, we sought to find the causal relationship between positive emotions and work efficacy, considering as study variables optimism, subjective well-being, hope, and organizational social identity. The participants were 361 employees of a fast food company. Confirmatory factorial analysis was performed and the result showed a positive influence of these variables except optimism on the dependent variable. The four independent variables studied explain 6% of Work Efficacy, which corresponds to a small size effect, $d = 0.06$ according to Cohen (1988). The analysis of the variance (Anova) was calculated in which a significant difference was founded in .002 between the three levels of work efficacy only in one of the four variables studied, being the one of organizational social identity. In conclusion, the theory regarding the causality of the organizational social identity variable on work efficacy is confirmed, this variable was measured using an instrument designed by the author, which was valid and reliable, so that it can be used by similar companies to make decisions regarding promotions and contracting.

Class words: Positive emotions, Optimism, Subjective well-being, Hope, Organizational social identity, work efficacy.

Índice

DEDICAT	
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
CAPITULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	7
PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN:	8
JUSTIFICACIÓN.....	8
OBJETIVO PRIMARIO:	13
OBJETIVOS SECUNDARIOS:.....	13
HIPÓTESIS:.....	14
CAPITULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
TEORÍAS SOBRE LA MOTIVACIÓN.....	17
La escuela clásica.....	17
La escuela de las relaciones humanas y del comportamiento.....	17
La escuela Holística.....	18
TEORÍAS DE CONTENIDO.....	19
Teoría de la pirámide de las necesidades de Abraham Maslow (1943).....	19
Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1959).....	19
Teorías X y Y de Douglas McGregor (1960).....	20

Teoría Z de Ouchi (1982).....	21
TEORÍAS DE PROCESO.....	23
Teoría de las expectativas de Víctor H. Vroom (1964).	23
Teoría del establecimiento de metas de Edwin A. Locke (1968).....	24
Teoría de la Equidad de John Stacey Adams (1963).	24
Teoría de la contingencia. Desarrollada por Lawrence y Lorsch (1967).	25
Teoría de la efectividad del liderazgo de Fiedler (1967).	25
TEORÍAS SOBRE LA EFICACIA ORGANIZACIONAL	26
Conceptos y criterios.....	26
Principales modelos de la eficacia organizacional.....	27
Modelo de objetivos.....	28
Modelo sistema/recursos.....	28
Procesos internos.....	29
Componentes estratégicos.....	29
Valores opuestos.....	29
TEORÍAS SOBRE LA EFICACIA LABORAL	30
LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	31
Principales objetivos de la evaluación del desempeño.....	32
Para la organización.....	32
Para el jefe inmediato.....	33
Para el trabajador.....	33
Tipos de evaluación.....	33
Método de comparación.....	33
Método de listas de comparación.....	34
Método de escala.....	34
LA PSICOLOGÍA POSITIVA.....	36
CRÍTICAS A LA PSICOLOGÍA POSITIVA.....	37
TEORÍAS SOBRE LAS VARIABLES DE LOS MODELOS EXPLICATIVOS.....	38
DEFINICIÓN DE EMOCIÓN	39

LAS EMOCIONES POSITIVAS.....	41
Optimismo.....	44
Bienestar subjetivo.....	49
Esperanza.....	52
Identidad social.....	53
LAS EMOCIONES POSITIVAS EN LAS ORGANIZACIONES	57
COMPARACIÓN ENTRE LA PSICOLOGÍA TRADICIONAL Y LA PSICOLOGÍA POSITIVA EN LAS ORGANIZACIONES.....	60
CAPITULO III.....	63
MÉTODO	63
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	63
DEFINICIÓN DE VARIABLES	63
PARTICIPANTES.....	67
INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS	67
PROCEDIMIENTO	76
CAPITULO IV	78
RESULTADOS	78
DISCUSIÓN	85
REFERENCIAS.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.-Entrevista de sondeo creada por la autora	68
Tabla 2.-Escala LOT-R de Scheier y Carver para medir optimismo	69
Tabla 3.-Escala SWLS de Diener, Emmons, Larsen y Griffin para medir Bienestar Subjetivo	70
Tabla 4.-Escala diseñada por la autora, adaptada de la Adult Dispositional Hope Scale de Snyder et al., para medir Esperanza.....	71
Tabla 5.-Escala EISO-12 diseñada por la autora adaptada de Organizational Identification Questionnaire de Patchen, para medir Identidad Social Organizacional	73
Tabla 6.-Multiescala diseñada por la autora para medir el constructo CapPss	75
Tabla 7.-Diferencia de cada una de las variables entre cada uno de los niveles de eficacia laboral.....	84

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.-Modelo a falsar creado por la autora.....	16
Figura 2.- Comparativo de las cuatro variables con los diferentes niveles de puesto.....	78
Figura 3.-Modelo estructural de las cuatro variables y su relación con la eficacia laboral con su influencia causal (β) y la varianza explicada. (Op = Optimismo, Esp.= Esperanza adulta, BS. = Bienestar subjetivo, Id. = Identidad social, ts3 = Eficacia laboral, e=Error del item	82

CAPITULO I

Introducción

Buscando aumentar la productividad y eficiencia de los trabajadores, la psicología organizacional ha evolucionado desde la Escuela Clásica, en donde se daba énfasis a la racionalización del trabajo pasando por la Escuela de las relaciones humanas basada en valores humanos y en observar las necesidades psicológicas y sociales de los trabajadores así como también nuevas formas de recompensa y sanciones no materiales hasta llegar a la Escuela Holística en donde se considera a la organización como dependiente del entorno y la tecnología.

La motivación para lograr la eficiencia y productividad se observaba:

- En la escuela clásica, por medio de recompensas económicas.
- En la escuela de las relaciones humanas y del comportamiento, en el sub-sistema humano-cultural, el cual se sobredimensionó, afectando así a otros sub-sistemas. Aquí los ingenieros dieron paso a los psicólogos.
- En la escuela holística, satisfaciendo diversas necesidades, buscando productividad, eficiencia y eficacia. Esta escuela es interdisciplinaria y concibe al hombre como un ser complejo al que además de satisfacerle sus necesidades fisiológicas y sociales se le deben satisfacer las necesidades psicológicas y trascendentales (Velásquez, 2002).

La psicología organizacional se ha centrado según Salanova, Martínez y Llorens (2005), en tratar el malestar de los empleados, la enfermedad profesional, el stress y también se ocupa en diseñar intervenciones para reducir el daño psicológico en los trabajadores, este ha sido el paradigma que se ha utilizado tradicionalmente.

Como podemos darnos cuenta este paradigma sólo cubre la parte negativa del trabajo y del funcionamiento organizacional pero no se ocupa de la parte positiva. Mencionan estos autores que existe actualmente la necesidad de una aproximación positiva que se ocupe de las fortalezas del empleado; las sociedades están cambiando y con ellas también las organizaciones y estos cambios requieren de un nuevo paradigma que pase de utilizar un modelo de enfermedad (psicopatogénico) a un modelo de salud (salutogénico) y que se interese en nuevas áreas de investigación y de aplicación a las organizaciones tales como las emociones positivas pues “lo que es bueno para la vida es tan genuino como lo que es malo y merece la misma atención” (Peterson, 2000).

Bakker y Schaufeli (2008) mencionan que la psicología de la salud ocupacional necesita un cambio de enfoque radical, lejos de las cuatro D's. (en inglés: Diseases, Disorders, Damages y Disabilities), dicen que debe ser un enfoque precisamente salutogénico, en donde se pueda esclarecer cómo los contextos de trabajo (unidades, grupos de trabajo, profesiones y organizaciones) afectan y se ven afectados por las relaciones positivas, las emociones positivas y los significados positivos (Fredrickson y Dutton, 2008).

De forma general, se puede definir la Psicología organizacional positiva (PSOP) como “el estudio y la aplicación de las condiciones y procesos que contribuyen al funcionamiento óptimo en el lugar de trabajo. Promueve la salud en el trabajo y el desarrollo de los trabajadores, y examina cómo los fenómenos positivos (fortalezas, virtudes, recursos personales) pueden ser utilizados como protección frente a los riesgos laborales”. (Bakker y Rodríguez-Muñoz, 2012).

Por su parte Grandey (2000) menciona que por muchos años las emociones fueron ignoradas dentro del contexto organizacional bajo la premisa de que el ambiente de trabajo era visto como

racional y frío donde éstas no tenían cabida y que solo cuando aparece la psicología positiva se manejan términos como las espirales emocionales ascendentes (Fredrickson, 2003; Cameron, Dutton y Quinn, 2003).

Otros constructos que se han estudiado son: optimismo, bienestar subjetivo, esperanza, e Identidad social. Estos constructos son los que interesan en esta investigación.

Chico (2002) en una muestra de 415 sujetos encontró que existe una interacción entre el optimismo disposicional y los estilos de afrontamiento. El optimismo disposicional está directamente relacionado con estrategias de afrontamiento positivas (planear, reinterpretar para buscar soluciones, reorganizar, enfocar el problema) y negativamente relacionado con estilos de afrontamiento negativos como el afrontamiento focalizado a las emociones que consiste en esforzarse para eliminar o reducir los sentimientos negativos que aparecen en una situación de problema o el afrontamiento de evitación que implica no pensar en el problema y distraerse en otras cosas.

Vera-Villarroel y Guerrero (2003) por su parte en una muestra de 156 sujetos de sexo masculino con edades entre los 16 y 46 años, evaluaron la posible relación entre el optimismo y habilidad en la resolución de problemas. Los resultados muestran una clara diferencia entre los sujetos dependiendo de su grado de optimismo. Los sujetos pesimistas muestran menos habilidades de este tipo que los optimistas. Los datos confirman que los sujetos optimistas tienden a enfrentar positivamente los problemas, lo cual es uno de los primeros requisitos para poder solucionarlos y que la solución racional de los problemas tiene un puntaje más alto en los optimistas.

El estudio de Augusto, Aguilar-Luzón y Salguero de Ugarte (2008) sobre el optimismo y la solución de problemas en futuros trabajadores sociales, con alta claridad emocional y actitudes optimistas, mostró una correlación positiva de la escala Life Orientation test- revised (LOT-R) con el Social problems solution inventory- revised (SPSI-R) en lo relacionado a la orientación positiva de los problemas y una correlación negativa en lo relacionado a la orientación negativa de los problemas.

Jensen, Luthans, Lebsack y Lebsack (2007) mencionan en su investigación la relevancia del optimismo sobre todo en lo relacionado a las ventas; refieren también que investigaciones anteriores han mostrado una correlación significativa entre el optimismo y el rendimiento en una variedad de contextos.

De acuerdo con estos investigadores, de entre todos los componentes de evaluación de rendimiento que utilizan los supervisores, es la dimensión de servicio al cliente la que está más fuertemente vinculada con el optimismo ($r = .47, p = .01$).

Por su parte, Youssef, y Luthans (2007) llevaron a cabo un estudio con 232 empleados que fueron evaluados objetivamente y encontraron que la esperanza y en menor medida el optimismo, están relacionados con el desempeño laboral. Dado que esta investigación se llevó a cabo con empleados de diferentes empresas y en diferentes puntos del tiempo, estos autores mencionan la conveniencia de llevar a cabo estudios longitudinales y transculturales para poder generalizar de esta forma. También mencionan que el diseño del estudio no permite establecer relaciones causales de las primeras sobre las segundas y que puede ser al revés.

López, Natividad, Ziebell y Simón (2014) realizaron un estudio para conocer la relación de la creatividad, la esperanza, el optimismo y el desempeño profesional en 194 funcionarios de seis

empresas privadas que trabajaban en funciones de ventas y recuperación de crédito. Los resultados mostraron que la esperanza podía predecir el desempeño profesional. Se concluyó que estimulando el desarrollo de la esperanza se puede obtener un desarrollo profesional mayor.

La felicidad por su parte ha sido estudiada por Lyubomirsky, King y Diener (2005) quienes mencionan que numerosos estudios muestran que las personas felices tienen éxito en varios ámbitos de la vida como el personal, el profesional y el de la salud y que en el ámbito laboral son evaluadas más alto por sus supervisores, también muestran mayor rendimiento y productividad y son más propensos a manejar mejor puestos directivos.

Cruz y Torres (2006) por su parte, llevaron a cabo un estudio econométrico buscando la relación entre el grado de satisfacción subjetiva del individuo y un conjunto de variables demográficas, sociales y económicas, empleando un modelo logit ordenado. Los resultados confirman la evidencia internacional al observar que las variables psicosociales y geográficas obtienen mayor valor que las económicas.

Estos dos estudios confirman la importancia del estudio del bienestar subjetivo como variable psicosocial causal de eficacia organizacional.

Yazuko, Romano, García y Félix (2005) llevaron a cabo un estudio considerando tanto la apreciación subjetiva como la objetiva y algunas variables sociodemográficas para medir el bienestar subjetivo en una muestra de 108 sujetos de estrato medio bajo y bajo; los primeros asalariados y los segundos por jornada. Se estudiaron algunas variables consideradas importantes como lo son el nivel escolar, la edad y el género. Los resultados mostraron que conforme aumenta el nivel educativo aumenta la satisfacción con la vida, se debe considerar en estos resultados el que el estrato social de la población era bajo y un grado de instrucción mayor

posiblemente implique un mayor grado de satisfacción al que se presentaría en una población con diferentes estratos sociales. Al estudiar la variable edad, los resultados obtenidos muestran que a medida que aumenta la edad disminuye la satisfacción con la vida. Al relacionar el género con la satisfacción con la vida estos autores encontraron una diferencia no significativa entre hombres y mujeres.

Moyano y Ramos (2007) encontraron en 927 personas, trabajadores y estudiantes, que existe una relación directa y significativa entre felicidad, autoevaluación de salud y satisfacción vital.

En una investigación realizada por Topa, Moriano y Morales (2008) con 134 profesores de primaria cuyo propósito era probar si el apoyo social percibido influía en la identidad social y las conductas de ciudadanía y estas a su vez afectaban al éxito organizacional. Se encontró que en la medida en que las personas estén más identificadas con su grupo social percibirán más apoyo social y tendrán comportamientos beneficiosos para su grupo y su colectivo profesional.

Las investigaciones anteriores muestran el reciente interés científico por el estudio de las variables psicosociales positivas dentro del área laboral.

Estos estudios han aportado datos muy valiosos, pero también existen huecos sobre estos aspectos tanto psicológicos positivos como sociales que no han sido tomados en cuenta para seleccionar, evaluar y promover personal. Específicamente, no se ha investigado un modelo integral como el que se propone aquí para estudiar simultáneamente el efecto de las emociones positivas tales como el optimismo, la esperanza y el bienestar subjetivo, así como también la identidad social organizacional.

Definición del problema

La evolución en el mercado laboral y en la tecnología, provoca que los administradores de las empresas estén en constante cambio para, no solo sobrevivir sino prosperar en el futuro. La responsabilidad de mantener a una empresa en el nivel competitivo corresponde a los administradores, y esto lo logran obteniendo un alto nivel de eficacia.

Las empresas deben ser cada vez más competitivas y para ello necesitan innovar, no sólo, adaptándose y utilizando las nuevas tecnologías, invirtiendo en nuevos procesos de producción, bienes y servicios, sino también reorganizando sus recursos.

La administración cuenta con una variedad de recursos siendo los humanos de gran importancia ya que éstos mueven todos los demás para juntos lograr los objetivos de la empresa.

Para Barnard el grado de cumplimiento de los objetivos de la organización indica el grado de eficacia de la misma y la eficacia puede ser medida en base a criterios objetivos que darían cuenta del logro o no de los objetivos propuestos (Ahumada, 2001).

Actualmente para seleccionar, evaluar y promover estos recursos se consideran factores como la inteligencia, las habilidades, los intereses y la personalidad, pero poco se considera la parte emocional del empleado por lo que la presente investigación busca encontrar la relación entre las emociones positivas, específicamente el optimismo, el bienestar subjetivo y la esperanza, así como también la identidad social, con la eficacia entre tres grados diferentes de eficacia laboral.

Se presume que los empleados que experimentan las emociones anteriormente mencionadas en mayor cantidad serán más eficaces en el desempeño de su trabajo y que por lo tanto serán evaluados más alto por sus supervisores en especial en cuanto a servicio al cliente (característica muy importante en la muestra a investigar), trabajo en equipo y en mostrar una relación positiva

con sus compañeros y serán promovidos a puestos más altos. Los empleados con estas características también son ejemplo positivo, se plantean una meta y dirigen sus esfuerzos para conseguirla, se identifican con los objetivos de la organización y buscan el logro de los mismos.

Se espera encontrar por lo tanto que los empleados que ocupan puestos más altos poseerán un nivel más alto de optimismo, bienestar subjetivo, esperanza e identidad social organizacional.

De acuerdo con el planteamiento del problema, esta investigación busca responder la siguiente:

Pregunta General de investigación:

¿Habrà mayor eficacia laboral a medida que aumentan el optimismo, la esperanza, el bienestar subjetivo y la identidad social organizacional en colaboradores jóvenes?

El interés de la investigadora en este tema se desprende de la experiencia laboral en el área de recursos humanos que durante aproximadamente cuatro años primero como auxiliar y después como jefe del departamento de personal tuvo en una empresa del ramo de la industria, misma que influyó a la vez para que la tesis de maestría se realizara también en el área de la psicología organizacional.

Esta experiencia proporcionó a una servidora conocimientos acerca de la importancia de los recursos humanos y su desempeño, así como de los factores que se consideran de importancia al seleccionarlos.

Justificación

La pertinencia de esta investigación reside en el hecho de que dentro del campo organizacional se ha dado importancia para predecir la eficacia, a factores como la inteligencia,

las habilidades, los intereses y la personalidad, pero poco se considera la parte emocional positiva, la cual dinamiza las relaciones del individuo dentro y fuera de su entorno organizacional.

Las investigaciones exploradas sobre el optimismo disposicional mencionan que este se encuentra fuertemente vinculado al servicio a clientes, (Jensen, Luthans, Lebsack, y Lebsack, 2007).

En cuanto a la identidad social, a la que Tajfel (1974) ha definido como “el conocimiento que las personas tienen de su pertenencia a ciertos grupos sociales, al que van unidos ciertos significados emocionales, y ciertas valoraciones referidas a esa pertenencia al grupo”, se ha observado que provoca comportamientos beneficiosos para su grupo como el hacer suyos los objetivos de la organización y aumenta el rendimiento en general.

Hasta el momento no se han encontrado investigaciones en donde estas cuatro variables positivas (optimismo, bienestar subjetivo, esperanza e identidad social), juntas hayan sido estudiadas de ahí la idea de realizar este estudio.

Luthans, Avolio, Avey y Norman (2007) mencionan que, así como en la economía y las finanzas se utiliza el término capital, también para referirse a los recursos humanos ha sido utilizado este término por lo que han creado un constructo denominado: Capital psicológico (CapPsi) y es definido como: Estado psicológico positivo de desarrollo de un individuo que se caracteriza por: (1) Tener confianza (auto-eficacia) en sí mismo para emprender y dedicar el esfuerzo necesario para lograr el éxito en tareas desafiantes; (2) hacer atribuciones positivas (optimismo) sobre tener éxito ahora y en el futuro; (3) ser perseverante en el cumplimiento de metas, y, cuando sea necesario, reorientar las trayectorias de las mismas; y (4) cuando se está

abrumado por los problemas y la adversidad, ser capaz de aguantar y recuperarse (resiliencia) para alcanzar el éxito.

A este constructo se le conoce en inglés como Hope, Efficacy, Resilience & Optimism (HERO).

Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, (2012) realizan una revisión de ocho trabajos teóricos y empíricos sobre la psicología de la salud ocupacional positiva buscando estimular la investigación en esta área y mencionan que el Comportamiento Organizacional Positivo (COP) se define según Luthans (2002) como «el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas, que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas eficazmente para mejorar el rendimiento en los contextos laborales actuales». En este contexto de Comportamiento Organizacional Positivo y a partir de investigaciones previas se han identificado una serie de características básicas, aunque no agotan todas las posibilidades, del capital psicológico positivo: la confianza, la esperanza, el optimismo y la resiliencia, conceptos que forman un constructo llamado Capital psicológico, en inglés (PsyCap), este constructo puede tener relación con la productividad. (Luthans y Youssef, 2004).

CAPITAL PSICOLOGICO HERO

Variabes	Definición	Desarrollo
Autoeficacia	La confianza de los individuos acerca de sus capacidades para fomentar la motivación, los recursos cognitivos y la acción necesaria para ejecutar con éxito una tarea específica dentro de un contexto determinado (Stajkovic y Luthans, 1998).	Por ejemplo, experiencias de dominio, aprendizaje vicario, persuasión verbal.
Esperanza	Un conjunto cognitivo que se basa en el sentido recíproco del éxito y las vías para conseguirlo (Snyder et al., 1991)	Por ejemplo, fijar metas personales valiosas, objetivos realistas, definir los objetivos secundarios, crear múltiples maneras para lograr objetivos y para evitar obstáculos
Optimismo	Un estilo atribucional que explica los sucesos positivos como personales, permanentes y globales, y los eventos negativos como externos, temporales y específicos (Seligman, 1998)	Por ejemplo, identificar la adversidad, reconocer las creencias autodestructivas, darse cuenta de las consecuencias de dichas creencias, cuestionar las creencias contraproducentes y experimentar la energía
Resiliencia	Habilidades de un individuo, cuando se enfrenta a adversidades, de recuperarse de un revés o fracaso (Block y Kremen, 1996)	Por ejemplo, proporcionar apoyo para recuperarse de la adversidad, crecer ante un cambio positivo

Componentes del PsyCap de Luthans y Youssef (2004.)

Estas cuatro variables exploran el aspecto psicológico positivo de los individuos el cual es sumamente importante, sin embargo, no se incluyen variables psicosociales (contexto en que vive el hombre: familiar, social, laboral, cultural o económico) que creemos tienen un peso muy grande al explicar la eficacia dentro de las organizaciones.

CAPITAL PSICOSOCIAL

Componentes del CapPss de Escalona (2017)

Variables	Definición	Desarrollo
Esperanza	“La suma de fuerza de voluntad y caminos poderosos que se tienen para alcanzar las metas. Snyder (1994)	Un proceso cognitivo dirigido a lograr ciertas metas y se basa en: a)- Tener un objetivo b)- Un sentido derivado de la agencia de éxito c)- Vías o caminos (la planificación para alcanzar los objetivos)
Optimismo	“Característica disposicional de personalidad que media entre los acontecimientos externos y la interpretación personal de los mismos”. Es la tendencia a esperar que el futuro depare resultados favorables. Scheier, y Carver, (1985).	Expectativas de resultados favorables y estilos de afrontamiento conductual con mayores posibilidades de éxito en situaciones estresantes.
Bienestar subjetivo	“La valoración que las personas hacen de sus vidas y a las conclusiones afectivas y cognoscitivas a las que llegan cuando hacen una evaluación. Cuadra y Florenzano (2003)	Tiene beneficios a mediano plazo en forma de estabilidad y satisfacción familiar y en las relaciones interpersonales, de rendimiento a nivel laboral, de buena salud y mayor longevidad).
Identidad social organizacional	La identificación con la organización y con sus objetivos es la variable clave que brinda las bases para un aumento en el rendimiento en general, Topa y Morales (2006)	La identificación con el grupo de trabajo puede llevar a los individuos a adoptar los objetivos de la organización como propios.

Por lo anterior, esta investigación tiene como propósito trabajar en la creación de un nuevo constructo psicológico que podríamos llamar CapPss (Capital psicosocial). Este constructo incluye las variables: Optimismo, Esperanza, Bienestar subjetivo e identidad social.

Hemos seleccionado estas variables por varias razones; primero porque son completamente distintas una de otra, segundo, porque todas ellas contienen elementos que al unirse construyen un concepto que conforma la personalidad de un individuo exitoso que al interactuar en el área laboral se convierte en un empleado eficaz.

La definición de este concepto psicosocial es la siguiente:

Estado psicosocial positivo de desarrollo de un individuo que se caracteriza por: (1) Tener un objetivo, así como un sentido derivado de la agencia de éxito y contar con la planificación para alcanzar los objetivos. (2) Poseer expectativas de resultados favorables y contar con estilos de afrontamiento conductual con mayores posibilidades de éxito en situaciones estresantes. (3) Poseer evaluaciones positivas sobre el pasado, presente y futuro de sus vidas que le proporciona estabilidad y satisfacción en sus diferentes áreas y (4) Sentirse parte del grupo de trabajo e identificarse con los objetivos de la organización, trabajar para lograrlos.

Para analizar los resultados se utilizará la técnica estadística conocida como modelamiento de ecuaciones estructurales por tratarse de una investigación explicativa, Esta técnica permite comprobar modelos teóricos de relaciones entre variables independientes, mediadoras y dependientes (Abelson, 1998).

Objetivo primario:

Evaluar la relación entre el optimismo, el bienestar subjetivo, la esperanza y la identidad social organizacional con la eficacia de jóvenes empleados.

Objetivos secundarios:

- 1.- Identificar si, a medida que aumenta el optimismo, aumenta la eficacia laboral
- 2.- Determinar si, a medida que aumenta el bienestar subjetivo, aumenta la eficacia laboral

3.- Conocer si, a medida que aumenta la esperanza, aumenta la eficacia laboral

4.- Descubrir si, a medida que aumenta la Identidad social, aumenta la eficacia laboral

Esta investigación pretende explorar las relaciones entre el constructo que hemos denominado Capital Psicosocial y la Eficacia laboral a través de un modelo de ecuaciones estructurales, en el cual se pondrán a prueba las siguientes:

Hipótesis:

Considerando lo que plantean Chico (2002) y Vera Villarroel y Guerrero (2003) en cuanto a que el optimismo está relacionado directamente con estrategias de afrontamiento positivas, y lo que Augusto, Aguilar-Luzón y Salguero de Ugarte (2008) refieren relacionando éste con el desempeño laboral, además observando las aportaciones de Jensen, Luthans, Lebsack y Lebsack (2007) en donde relacionan el optimismo con el rendimiento y Youssef y Luthans (2007) lo relacionan con el desempeño laboral se plantea:

H1: A mayor optimismo en los empleados mayor eficacia laboral

Youssef y Luthans (2007) han encontrado en sus investigaciones una relación directa de la esperanza con el desempeño laboral por lo que se espera que:

H2: A mayor esperanza en los empleados mayor eficacia laboral

Lyubomirsky, King y Dinner (2005) mencionan que los empleados con alto bienestar subjetivo son evaluados más alto por sus supervisores por lo que

H3: A mayor bienestar subjetivo de los empleados mayor eficacia laboral

Topa, Moriano y Morales (2008) Encontraron que en la medida en que las personas estén más identificadas con su grupo social percibirán más apoyo social y tendrán comportamientos beneficiosos para su grupo y su colectivo personal. Por su parte, Topa y Morales (2006)

mencionan que la identificación con la organización y con sus objetivos es la variable clave que brinda las bases para un aumento en el rendimiento en general, por lo tanto, se plantea:

H4 A mayor Identidad social de los empleados mayor eficacia laboral

Considerando que cada uno de los constructos ha sido relacionado por separado por diversos investigadores como causales de eficacia organizacional, el que un empleado posea estos cuatro constructos en un alto nivel nos lleva a plantear que:

H5: A mayor capital psicosocial mayor será la Eficacia laboral.

El empleado que espera que le sucedan más cosas buenas que malas podrá establecerse una meta pensando en que podrá llegar a realizarla y tendrá su mente abierta para establecer las vías que lo llevarán a lograrlo, esto hará que su sensación de bienestar aumente y busque lugares para trabajar en donde pueda identificarse con los objetivos de la empresa. También puede suceder que quien sabe trabajar por metas y ha logrado ya algunas, esperará que las que se planteen en el futuro se realizarán pues ya lo ha vivido. El trabajar por metas ayudará al empleado a visualizar con facilidad los objetivos de las organizaciones y le dará la capacidad para analizarlos y ver si se identifica con ellos o no. Igual puede suceder que un empleado que tiene una sensación de bienestar alta por tener ya algunos logros tendrá la disposición de esperar que sus metas futuras se realicen y podrá visualizar si los objetivos de la organización son iguales a los suyos, así que:

H6: Se encontrará una correlación positiva entre los cuatro componentes del Capital Psicosocial.

Cada uno de los componentes del constructo Capital Psicosocial se relaciona en sí mismo con la eficacia organizacional de una manera específica, por lo que se espera que al presentarse todos juntos la eficacia organizacional sea mayor por lo que se plantea:

H7: El constructo capital psicosocial predice mejor la eficacia laboral que cada uno de los cuatro factores que lo componen por separado.

Tomando en cuenta tanto las hipótesis propuestas como la técnica estadística que se usará para obtener resultados, (modelamiento de ecuaciones estructurales), la cual requiere la formulación de un modelo teórico, se presenta a continuación el modelo a falsar en esta investigación. Se hace la aclaración de que dentro de las convenciones gráficas del modelamiento de ecuaciones estructurales se da el utilizar óvalos para representar a las variables latentes, rectángulos para las variables observadas, flechas de una sola punta para marcar relaciones causales y flechas con dos puntas para marcar correlaciones (Schumacker y Lomax, 1996); los signos positivos indican una relación positiva entre las variables (por ejemplo a mayor optimismo mayor bienestar subjetivo y los signos negativos indican una relación negativa.

MODELO A FALSAR

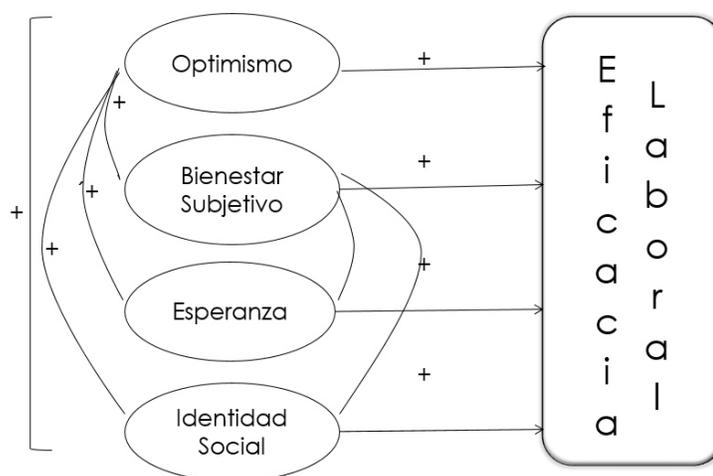


Figura 1.-Modelo a falsar creado por la autora

CAPITULO II

Marco teórico

Teorías sobre la motivación

Los componentes básicos del Capital Humano en una organización son: la motivación, la satisfacción laboral, las competencias y el compromiso de los trabajadores. El conseguir que los empleados den lo mejor de sí mismos, es decir que den el mayor rendimiento posible es responsabilidad del departamento de Recursos Humanos y este debe ser respaldado por todos los mandos de la organización.

Sobre la motivación existen muchas teorías ya que es un término muy complejo pues los motivos o impulsos varían de un individuo a otro y aún en el mismo individuo en situaciones diferentes.

Buscando qué es lo que motiva a los trabajadores a tener mayor rendimiento, la administración ha pasado por diferentes etapas. Velázquez (2002) distingue tres:

La escuela clásica. Comprende de 1900 a 1930, con sus dos autores más representativos Frederick W. Taylor y Henry Fayol quienes se preocuparon principalmente por aumentar la productividad y eficiencia organizacional. En esta escuela es muy clara la contribución de la ingeniería ya que ambos autores lo eran, y el supuesto era de que la única motivación para los individuos era la económica.

La escuela de las relaciones humanas y del comportamiento. Se desarrolló de 1930 a 1960. Fue en este período cuando Elton Mayo realizó los estudios de la Western Electric Company, experimento que inició en 1927 y concluyó en 1932 y en el cual se buscaba identificar la intensidad de la iluminación del lugar de trabajo con la eficiencia. Los investigadores

observaron que variables psicológicas afectaban los resultados del experimento, este fue motivo del cambio de orientación en la tarea de la escuela clásica a la orientación en las personas a la escuela de las relaciones humanas y del comportamiento, con énfasis en los aspectos emocionales o inconscientes del comportamiento de las personas. En esta nueva escuela de las relaciones humanas los ingenieros ceden el lugar a los psicólogos, se busca brindar satisfacciones no materiales a los participantes y se manejan nuevos términos como: motivación, liderazgo, comunicación y organización informal, también se critican fuertemente los antiguos conceptos de jerarquía, autoridad y racionalización del trabajo. Miembros de esta escuela fueron: Maslow, Herzberg, McGregor y Ouchi.

Cada uno de estos teóricos menciona diferentes fuerzas motivadoras sin embargo todas coinciden en que las personas tienen entre sí muy diferentes actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

La escuela Holística. A partir de 1960 la cual en su eclecticismo aprovecha la contribución de todas las teorías administrativas, cabe mencionar que en el transcurrir histórico la teoría clásica no fue totalmente sustituida y resurge en la teoría neoclásica, ampliada, revisada y mejorada con Peter Drucker como su principal exponente. En cuanto al desempeño, esta escuela establece que cada organización debe ser considerada desde el punto de vista de la eficiencia y la eficacia.

Esta escuela buscó armonizar dos funciones básicas de la administración: la función económica; producir bienes y servicios para garantizar el equilibrio interno, y la función social; buscar satisfacer las necesidades de los trabajadores para garantizar el equilibrio interno.

Después de hacer el recorrido histórico sobre las diferentes escuelas Velázquez (2002) concluye: “La escuela clásica fue excluyente y sobredimensionó la realidad técnica, La escuela de las relaciones humanas y del comportamiento también fue excluyente y sobredimensionó la realidad social y la Escuela Holística es integradora y globalizante con las dos realidades lo social y lo técnico”

Por otra parte, según este autor la Escuela Neoclásica aparte de dar respuesta a los problemas de productividad y eficiencia, incluye el concepto de eficacia. Y se ve claramente la contribución de la filosofía y la psicología, pero sobre todo la generación de conocimiento al aceptar interdisciplinariedad.

Teorías de contenido.

Teoría de la pirámide de las necesidades de Abraham Maslow (1943). En su obra: Una teoría sobre la motivación humana (1985), jerarquiza las necesidades humanas dentro de una pirámide en cinco niveles. Identifica los cuatro primeros niveles como “necesidades de déficit”; al nivel superior lo denominó: “necesidad de ser”. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). La diferencia que establece Maslow entre unas y otras, es que mientras las primeras pueden ser satisfechas, las segundas constituyen una fuerza impelente continua. Esta teoría tiene un enfoque interno.

Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg (1959). Un renombrado psicólogo, teórico del desempeño laboral, modificó, considerablemente, junto con sus colaboradores, la teoría de las necesidades de Maslow, basa su teoría en un enfoque externo el cual divide en dos

tipos diferentes de factores: Higiénicos, llamados así por su carácter preventivo que tienen como finalidad evitar la insatisfacción, algunos de ellos son: las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, las prestaciones monetarias y en especie, las políticas de la empresa, el tipo de administración que maneja la empresa, los reglamentos internos, las oportunidades de ascenso. Todo lo anterior se refiere a los factores que la empresa tradicionalmente ha utilizado para motivar a sus trabajadores, sin embargo, estos factores tienen un alcance limitado, pues previenen la insatisfacción, pero no la elevan de manera sustancial, esto es; si estos factores se encuentran presentes no habrá mayor satisfacción, pero si no se encuentran presentes esto resultará en insatisfacción.

El segundo de los factores de Herzberg son los motivacionales, estos tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y deberes relacionados con el puesto como son: el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral. Cuando estos factores se encuentran presentes los trabajadores presentan sensaciones de satisfacción, o no satisfacción, pero no insatisfacción.

Teorías X y Y de Douglas McGregor (1960). Otro de los importantes teóricos de la motivación, cita dos teorías: La teoría "X" a la cual llamó "Hipótesis de la mediocridad de las masas" los principios de esta teoría son: "Una persona promedio tiene aversión al trabajo y lo evitará, si puede", las personas tienen que ser obligadas, controladas y amenazadas con sanciones para que se esfuercen en conseguir los objetivos de la organización, el ser humano promedio es perezoso y prefiere ser dirigido, evita responsabilidades y ante todo desea "seguridad", esta teoría suponía también la idea de que las necesidades de orden inferior dominan a las personas. Esta teoría "X", tiene su contraparte según Mc. Gregor, la teoría "Y", cuyos principios son: Que el esfuerzo de las personas, físico y mental que se gasta en el trabajo,

es igual al que utiliza en el juego o en el reposo. Que las personas dirigirán su energía hacia el logro de los objetivos de la organización si existen recompensas asociadas con su logro, y, no es necesario el control externo ni las amenazas de sanciones, que el individuo medio en condiciones deseadas no sólo acepta responsabilidades, sino las busca. La mayoría de las personas poseen imaginación, inventiva y creatividad, Los seres humanos ejercen auto control y autodirección en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Teoría Z de Ouchi (1982). De padres japoneses, creó lo que él llama la Teoría Z, (conocida también como: método japonés), dándole este nombre porque, según él, va más allá de la teoría X y Y de Mc. Gregor. Esta teoría se basa entre otros, en los siguientes valores: confianza, intimidad y sutileza.

Confianza: En la teoría Z, la empresa entiende que la gente se va a comportar correctamente, es decir, se promueve el autocontrol y la confianza en el personal, se piensa que la gente va a producir y, por lo tanto, los trabajadores se comportan de acuerdo con lo esperado.

Intimidad: Las empresas “Z”, consideran al ser humano en su totalidad no sólo como trabajador de la empresa. Los empleados de cualquier nivel se tratan entre sí, como verdaderos seres humanos. El jefe se preocupa por su empleado: por conocer su situación, sus alegrías, sus angustias, triunfos, ansiedades, etc. y darle apoyo afectivo y psicológico. Abarca a toda la persona.

Sutileza: El jefe trata a cada empleado según su propia personalidad.

Se basa en un sistema administrativo cuyas características son:

- Empleo de por vida. Los trabajadores tienen asegurado su trabajo hasta los 55 años y después son reubicados en compañías menores.
- Evaluación y promoción. Las personas del mismo nivel reciben los mismos ascensos y aumentos de sueldo. Los ejecutivos jóvenes no se sienten atraídos por hacer carrera a costa de otros ni de presionar para que se tomen decisiones.
- Se forman grupos de trabajo en los que se incluye a los jóvenes, y en ellos se inculca sentimientos de solidaridad y camaradería.

Teoría de la necesidad de David McClelland (1965). Menciona que existen tres tipos de necesidades en todos los individuos y las clasificó así. Necesidad de logro, el individuo desea ante todo sobresalir, se manifiesta como un gran realizador, desea ejecutar las cosas, mejor que los demás, busca situaciones en donde se pueda notar su forma de trabajar, le gusta tener responsabilidad y brindar soluciones, busca retroalimentación, quienes pertenecen a esta categoría presentan un intenso deseo de éxito y un igualmente intenso temor al fracaso, gustan de los retos y se ponen metas difíciles, son realistas, no son temerarios, analizan y evalúan los problemas, les gusta obtener retroalimentación específica y expedita sobre lo que hacen.

Necesidad de poder, el individuo desea ante todo influir en los demás y conseguir que realicen lo que él desea, les gusta competir en situaciones dirigidas al estatus, esto para ellos es de tanta importancia que se olvidan de ser eficaces en su trabajo, son un tanto dados a discutir, son empeñosos, francos, obstinados y exigentes y les gusta enseñar y hablar en público.

Necesidad de afiliación: El individuo desea ante todo relacionarse con los demás y crear y mantener relaciones amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización. Los supervisores que trabajan bajo esta teoría llegan a crear un ambiente agradable que puede ayudar a que logre los objetivos de la organización bajo un ambiente de autoridad y no coercitivo.

Las teorías que se han explicado son llamadas *de contenido* (satisfacción), en ellas se analiza lo que motiva al trabajador. Además de estas existe otra dimensión dentro de las teorías de motivación, son las llamadas teorías *de proceso*, en ellas se analiza la situación de trabajo en su conjunto, así como las relaciones que van surgiendo en su interacción y que inciden sobre el proceso motivacional.

Teorías de proceso

Teoría de las expectativas de Víctor H. Vroom (1964). Esta teoría fue expuesta en primer lugar como explicación de la conducta en el trabajo que establece que el esfuerzo para obtener un alto desempeño está directamente relacionado con la posibilidad de alcanzar una meta y que una vez alcanzada ésta, será recompensado de tal forma que tendrá la sensación de que el esfuerzo ha valido la pena. Es conocida con el nombre de VIE debido a los conceptos en los que se basa: (Robbins, 2005).

- Valencia. El nivel de deseo está condicionado por la experiencia, puede variar con el tiempo y ser positivo o negativo, el deseo de alcanzar algo o huir de él. (¿Cuál es la atracción de los resultados segundos para el trabajador?)
- Instrumentalidad. Es la estimación que posee una persona sobre la obtención de la recompensa. (¿Dirigirán los resultados primeros a una promoción o a un aumento de salario?)
- Expectativa. El grado de convicción de que el esfuerzo realizado producirá la realización de un deseo. (Ejerciendo un determinado esfuerzo, se logrará el nivel de ejecución que se desea). (Open Course Ware. Universidad de Sevilla, 2007).

Teoría del establecimiento de metas de Edwin A. Locke (1968). Fue un pionero en la teoría de la fijación por objetivos, psicólogo de profesión quien sostuvo que trabajar dirigiéndose hacia una meta constituye una fuente muy importante de motivación, menciona que cuando las metas difíciles son aceptadas se consigue un mayor desempeño.

Su teoría se resume en los siguientes puntos:

- El establecimiento de metas claras aumenta el rendimiento de los trabajadores.
- El establecimiento de los objetivos con la participación de los trabajadores hace que estos los hagan suyos y trabajen mejor.
- La aceptación por parte del trabajador de un objetivo difícil lo motiva más que uno fácil.

(Rodríguez y Bonilla s/f)

Teoría de la Equidad de John Stacey Adams (1963). quien propuso esta teoría basada en el principio de la comparación social. El punto central se basa en la insatisfacción provocada por la percepción de una desigualdad en la relación entre su contribución y sus resultados en comparación con los resultados y contribuciones de otros. Los resultados abarcan todas las recompensas posibles, tanto directas como indirectas. Las contribuciones abarcan todo lo que las personas aportan (edad, experiencia, esfuerzo físico, etc.). Adams menciona que los sentimientos de inequidad crean:

- Tensión, y ésta será proporcional a la magnitud de la inequidad percibida.
- Motivación, lo que inducirá al individuo a lograr equidad o reducirla, esta motivación también es proporcional a la magnitud de la inequidad.

Las acciones que puede realizar el trabajador para reducir o evitar la inequidad son:

- Actuar en la relación existente entre su contribución y sus resultados (aumentar la calidad y cantidad de su trabajo).
- Actuar sobre quien se compara para que este altere la relación entre su contribución y sus resultados
- Revalorar la tarea que se efectúa juzgándola como más interesante o más importante que la que efectúa la persona con quien se compara.
- Centrarse en una base diferente de comparación.
- Abandonar el campo de trabajo, renunciando al trabajo, pidiendo un traslado, ausentándose. (Open Course Ware. Universidad de Sevilla).

Sin embargo, a través del tiempo se dan muchos cambios y se observó entonces que los métodos tradicionales eran incapaces para resolver los nuevos problemas de las organizaciones y aparecen otras teorías:

Teoría de la contingencia. Desarrollada por Lawrence y Lorsch (1967). Esta escuela nace a partir de una serie de investigaciones hechas para observar cuales son los modelos de administración más eficaces en determinados tipos de industrias y los resultados mostraron que dentro de las organizaciones hay mucho de incierto y eventual, que siempre existe la posibilidad de que algo suceda o no. Este modelo de administrar se refiere a la relación que tiene la organización entre variables relevantes del medio ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para lograr efectivamente metas y objetivos,

Teoría de la efectividad del liderazgo de Fiedler (1967). menciona que no existe un solo estilo de liderazgo, que ninguno es mejor que otro, que no existe un liderazgo apropiado para todas las condiciones, que dependiendo de la situación deberá ser el comportamiento del líder y

que un buen desempeño depende tanto del líder como de los factores que intervienen. Esta teoría considera como de una gran influencia en la organización, el macroambiente que se compone de: Condiciones tecnológicas, legales, políticas económicas, demográficas, ecológicas y culturales, así como el ambiente de tareas que se compone de: proveedores de entradas, clientes o usuarios, competidores y entidades reguladoras, se considera una teoría ecléctica e integradora, pero al mismo tiempo relativista y situacional, se mencionan cuatro autores.

Teorías sobre la eficacia organizacional

Conceptos y criterios. A lo largo de toda la historia de la teoría organizacional, señala Robbins (1990), ha habido una preocupación constante por la eficacia y esto la ha llevado a ser la variable dependiente por excelencia en el estudio de las organizaciones pues de ella depende la supervivencia y el éxito de la empresa. El logro de los objetivos y los esfuerzos por aumentar la eficacia han sido elementos centrales en la propia definición, Taylor con su teoría de la administración científica, Weber con su modelo de burocracia organizacional y Barnard con sus investigaciones sobre los ejecutivos y sus funciones buscaban de alguna manera optimizar las acciones de la organización con el fin último de alcanzar los objetivos propuestos. (Ahumada, 2001).

Definir la eficacia tanto conceptual como operacionalmente es un gran problema menciona Cameron (1986) ya que existe, por un lado, desacuerdo en cuanto a los criterios para medirla y por otro la posibilidad de que estemos hablando de un constructo teórico multidimensional dada la infinidad de aproximaciones posibles.

Principales modelos de la eficacia organizacional. Se han elaborado cinco modelos diferentes con el fin de delimitar el significado del constructo, sin embargo, no ha sido posible llegar a esto.

Quinn y Rohrbaugh (1983) señalan que todos los modelos son aproximaciones al constructo, así que dependiendo de la perspectiva teórica de la que se parta, y de lo que se pretenda explicar será el modelo que se tome. Partiendo de este punto está claro que todos los modelos tienen limitaciones, aunque en conjunto facilitan la comprensión de lo que significa eficacia organizacional.

Por su parte Orpen (1988) menciona que cada modelo ofrece información que otros no consideran y que cada modelo puede ser usado dependiendo de la situación, menciona también, que el modelo se seleccionará dependiendo de la información requerida y del objetivo que se establezca.

En el siguiente cuadro se explican los cinco modelos.

Modelo	Definición de Eficacia	Adecuación	Autores
	Una organización es efectiva cuando...	El modelo es preferible cuando...	
OBJETIVOS	Cumple sus objetivos establecidos	Los objetivos están claros y medibles	Etzioni (1964) Price (1972)
SISTEMA/RECURSOS	Adquiere los recursos necesarios	Existe una conexión clara entre insumos y resultados	Georgopoulos y Tannenbaum (1957), Yuchman y Seashore (1967) Katz y Kahn (1977)
PROCESOS INTERNOS	No presenta tensión interna	Existe una conexión clara entre procesos y rendimiento	Steers (1975)
COMPONENTES ESTRATÉGICOS	Todos los componentes estratégicos están al menos mínimamente satisfechos	Los componentes tienen poderosa influencia en la organización	Pfeffer y Salancik (1978), Zammuto (1982) y Robbins (1987)
VALORES OPUESTOS	Se satisfacen las preferencias de los cuatro cuadrantes	La organización no tiene claro que enfatizar y durante cuánto tiempo	Quinn y Rohrbaugh (1983)
INEFICACIA	No presenta fallos o características de ineficacia	Los criterios de eficacia no están claros	Cameron (1984)

Modelos de eficacia organizacional (Cameron 1984).

Modelo de objetivos. Es el modelo más universal de la eficacia organizacional (Cameron, 1986), la eficacia se define en términos de la consecución de objetivos, una empresa es eficaz si cumple los objetivos para los que ha sido creada o los establecidos para un período determinado.

Modelo sistema/recursos. En este modelo la eficacia es entendida como el grado de funcionamiento óptimo del sistema, los elementos que se toman en cuenta para determinar este

buen funcionamiento son: la adaptación, asignación de recursos, coordinación, integración, esfuerzo, output y mantenimiento (Georgopoulos y Tannenbaum, 1957), el problema se presenta cuando hay que determinar los criterios o combinación de éstos que se usarán para definir y medir la eficacia de la empresa.

Procesos internos. Es un intento de integrar el modelo de sistemas y el de componentes estratégicos dando especial importancia a los procesos que condicionan la eficacia organizacional, en este modelo el elemento humano y el comportamiento organizacional son dos factores que se deben tomar en cuenta a la hora de entender la eficacia de una empresa en el logro de sus objetivos.

Componentes estratégicos. Para este modelo, en las organizaciones existen grupos o círculos de influencia y cada uno de ellos abarca un componente o constituyente que evalúa la actividad de la organización en términos de sus propios intereses, se piensa que la organización es efectiva cuando satisface las expectativas de cada uno de sus componentes. (Robbins, 1987)

Valores opuestos. Este modelo se basa en el supuesto de que no existe un único o mejor modelo para medir la eficacia organizacional y de que el modelo que se use mostrará las preferencias y/o intereses del evaluador.

En este modelo espacial se consideraron los 30 criterios de eficacia organizacional recogidos por Campbell (1977), y se agruparon (mediante la utilización de jueces expertos) en tres dimensiones: interno/externo, flexibilidad/control y medios/fines. La combinación de estos tres ejes o dimensiones da lugar a un espacio tridimensional que nos permite identificar cuatro modelos básicos de eficacia organizacional, a saber: el modelo de relaciones humanas, el modelo

de sistema abierto, el modelo de objetivos racionales y el modelo de procesos internos (Ahumada, 2001).

Hemos revisado ya lo relacionado a la eficacia organizacional y hemos podido observar que para que esta se dé es necesario que exista la eficacia laboral, procederemos ahora a explicar ésta.

Teorías sobre la eficacia laboral

Chiavenato (2007) menciona que todas las organizaciones deben tomar en cuenta dos puntos sumamente importantes; la eficiencia y la eficacia. La eficiencia considera, dice, la óptima utilización de los medios, métodos y procedimientos debidamente planeados y organizados es una relación técnica entre entradas y salidas, y la eficacia se refiere a la capacidad en sí misma de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los bienes o servicios que proporciona

Barnard (1938) basado en su experiencia directiva propone una definición diferente a la académica, la eficiencia según él hace referencia a los propósitos meramente personales que puede tener el individuo mientras que la eficacia atañe a los objetivos comunes de toda la organización, señala este autor que estos objetivos comunes deben relacionarse de alguna manera con las metas individuales.

Para lograr la excelencia es necesario considerar tanto la eficiencia como la eficacia pues la primera consiste en hacer bien las cosas y la segunda se logra con flexibilidad, habrá ocasiones en que buscando la eficacia perderemos eficiencia ya que tal vez requeriremos un cambio de dirección provocado por el entorno volátil y cambiante, es importante que quede clara la justificación en los cambios de rumbo con la consiguiente disminución de la eficacia. La

empresa no se beneficia con un alto grado de eficiencia si la energía utilizada no tiene la dirección adecuada. (Hernández y Martínez, 1992).

La productividad se relaciona con la eficacia y la eficiencia cuando revisamos el desempeño organizacional e individual considerando la eficacia como el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia como el logro de los mismos con la menor cantidad de recursos. (Koontz y Weihrich, 2003).

“Es más importante hacer las cosas que se deben hacer (eficacia), que hacer bien las cosas (eficiencia)” ambos conceptos son importantes, pero cuando es necesario decidirse por uno, se debe dar prioridad a la eficacia, ya que el éxito y la supervivencia de las organizaciones depende más de la eficacia que de la eficiencia (Drucker, 2007).

Bossidy y Charam (2002) mencionan “Hacer lo que se debe hacer” equivale a eficacia o efectividad. La estrategia correctamente formulada es lo que se debe realizar.

Según el diccionario de la Real academia española, la eficacia es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Molinar (1999) toma esta definición y la reinterpreta diciendo que la eficacia “se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas”

La evaluación del desempeño

Arias Galicia y Heredia (1999) mencionan que ésta se refiere a una serie de factores o aspectos que apuntan directamente hacia la productividad y calidad de un empleado determinado en el cumplimiento de un puesto o trabajo. Los factores que se evalúan dicen los autores, son aquellos que influyen directamente en la ejecución del trabajo.

Para evitar la subjetividad, mencionan, se valora por separado y en un período preciso los resultados del trabajo desempeñado por una persona que influye en la organización tales como: unidades producidas, errores cometidos. material desperdiciado, aciertos e innovaciones logradas, etc. Es importante que los datos sean objetivos y no opiniones del supervisor. La evaluación se consigna por escrito y esto permite tener un panorama completo de la efectividad del trabajador.

Armijo (2010) menciona como dimensiones del desempeño, la eficacia, la eficiencia, la calidad y la economía. Valorando los indicadores de la evaluación del desempeño de la empresa base de esta investigación, observamos que se busca conocer la eficacia que muestran los trabajadores y trabajadoras puesto que los niveles de medición de la evaluación son: 1.- Por debajo de los requisitos, 2.- Cumple los requisitos y 3.- Excede los requisitos. Ejemplos de indicadores del área de servicio al cliente son:

- Demuestra constantemente las normas de servicio para invitados.
- Presta gran servicio a todos los invitados.
- Da siempre la más alta prioridad al servicio de los invitados.
- Se esfuerza en mejorar habilidades de servicio.
- Busca formas de mejorar el servicio para invitados.

Principales objetivos de la evaluación del desempeño

Arias Galicia y Heredia (1999) mencionan los siguientes:

Para la organización. Conocer en el momento necesario a quiénes debe darse preferencia en los ascensos, a quiénes rechazar en los períodos de prueba, qué trabajadores puede ocupar

puestos de confianza, quiénes deben recibir entrenamiento, capacitación, también permite a la organización reestructurar planes y objetivos.

La empresa donde se llevó a cabo la investigación, para promover a sus empleados al puesto inmediato superior, considera el puntaje obtenido en esta evaluación y el resultado de un examen teórico que es solicitado por el trabajador en el momento en el que él se sienta preparado.

Para el jefe inmediato. Tener un récord del desempeño de sus trabajadores para tomar decisiones como promociones, aumentos de sueldo, transferencias. La evaluación mejora las relaciones del supervisor con sus trabajadores pues contribuye a su desarrollo.

Para el trabajador. El mayor beneficio es que los trabajadores pueden conocer su nivel de resultados alcanzados y saber en cuáles de ellos se espera una mejoría, cuando los empleados identifican sus deficiencias no puede argumentar desconocimiento.

Se ha observado según el autor, que cuando se realizan evaluaciones periódicas y sistemáticas los empleados tienden a esmerarse pues saben que se les observa y califica, que su esfuerzo es tomado en cuenta y sienten que la organización se interesa en su trabajo.

Los autores mencionan tres

Tipos de evaluación

Método de comparación. Compara el desempeño de los individuos de tres formas

- **Alineamiento.** Basándose en los factores a evaluar se elabora una lista de todos los individuos objeto de evaluación del menos al más efectivo.

- Comparación por pares. Se compara cada trabajador con cada uno de los integrantes de su grupo, se marca en cada par quien posee un mayor desempeño. Se considera mejor quien resulta con mayor número de marcas.
- Distribución forzosa. Se evalúa con porcentajes distribuyendo el 100% entre todos. Cuando el grupo es pequeño u homogéneo resulta inaceptable la distribución

Método de listas de comparación. En estas se pretende que el evaluador ignore cual será el resultado de su evaluación evitando con esto que pudiera favorecer o afectar a algún trabajador.

- Listas ponderadas. En este método se alinean afirmaciones sobre las cuales el evaluador desconoce el valor. Se recomienda que las afirmaciones no sean menos de 25 ni más de 100.
- Listas de preferencia. Estas contienen frases de cuatro en cuatro siendo dos favorables y dos desfavorables, el evaluador señalará en cada grupo únicamente dos frases, aquellas que según él describa mejor al evaluado. De las cuatro frases solo dos tienen valores determinados, las otras dos no tienen valor. Este método llamado también “de selección forzada” desagrada a algunos supervisores porque no les permite conocer los resultados de la evaluación.

Método de escala. Se evalúa al individuo mediante una escala determinada horizontalmente cuyos extremos corresponden a los grados mínimo y máximo, la colocación de una marca indica el grado de desempeño logrado por el trabajador a juicio del evaluador.

- Escala continua. Recibe este nombre porque el paso entre un grado y otro del factor evaluado se hace en forma insensible.

- Escala discontinua. El paso entre un grado y otro se hace en forma brusca pues a cada grado corresponde una definición específica. Este método es muy usado, pero tiene la desventaja de que puede ser influido por el “efecto de halo” o de “tendencia central” por lo que se recomienda para evitar el primer problema, evaluar a todos los individuos en un mismo factor y luego en el que sigue, para evitar el segundo problema se recomienda utilizar números impares de grados.

En cuanto a la forma de evaluar, Flores (2007) menciona que se ha dado un cambio en lo que se refiere a la forma de considerar a los empleados en las organizaciones desde mediados de los ochenta, pasando de un enfoque “personal” a un enfoque de “recursos humanos”, este enfoque implica pasar de los planteamientos clásicos en donde se hablaba de funciones de personal aisladas, a una visión integrada de la gestión de recursos humanos en donde se introduce el término de competencias.

Tradicionalmente, menciona este autor, se ha partido de los puestos de trabajo para identificar los rasgos que las personas deberían tener para cubrirlos con éxito. Bajo el concepto de competencias no se parte de los puestos de trabajo sino de las características y comportamientos de las personas que llevan a cabo con eficacia las tareas de su puesto de trabajo, por lo tanto bajo este concepto de competencias mencionan Mitrani, Suárez y Murray (1992) se consideran no sólo los rasgos psicológicos sino también los comportamientos observables “que son consecuencia de un conjunto de motivaciones, rasgos de personalidad, actitudes, valores, conocimientos, aptitudes y habilidades”

Entendiendo de este modo dice Flores (2007) el concepto de competencias se hace necesario el uso de técnicas que consideren las experiencias laborales y los comportamientos exhibidos en el desempeño de un puesto de trabajo para llevar a cabo una adecuada evaluación.

La empresa en donde se llevó a cabo esta investigación evalúa a sus trabajadores de esta forma, pues se recoge información acerca de las funciones desarrolladas por sus trabajadores y se comparan con el perfil requerido por el puesto de trabajo. La empresa utiliza una escala continua basada en la experiencia práctica.

La psicología positiva

Es una rama de la psicología que fue ignorada durante mucho tiempo y que recientemente ha sido impulsada por el Dr. Martin Seligman, ésta, busca comprender, a través de la investigación científica, los procesos que subyacen a las cualidades y emociones positivas del ser humano, observando siempre la rigurosa metodología propia de la ciencia.

Las áreas de la psicología positiva son: felicidad, creatividad, fluir, resiliencia, optimismo, humor, inteligencia emocional, y fortalezas personales.

Hervás (2009) menciona que dentro de la historia de la psicología hay grandes antecedentes de la psicología positiva y menciona a Maslow y Rogers como los grandes impulsores de la visión positiva frente a las corrientes pesimistas dominantes de la época: el conductismo y el psicoanálisis.

Hervás (2009) menciona que la psicología positiva comprende el área de las emociones positivas, su funcionamiento específico y su relación con otras áreas psicológicas. Su estudio llevó a los estudiosos a explorar varios rasgos personales: Avia y Vázquez (1999) estudiaron el optimismo inteligente, Myers (2000) la felicidad y Ponce (2010) la esperanza.

Hervás (2009) refiere que al presentar la psicología positiva Seligman agrupó el campo de estudio en tres bloques. Castro (2004) le llaman "pilares", éstos son:

- El estudio de las emociones positivas
- El estudio de los rasgos positivos y
- El estudio de las organizaciones positivas

Por su parte, Peterson (2006) señala que en los últimos años muchos autores han añadido un elemento más:

- Las relaciones positivas

El tercer bloque o pilar, el de las organizaciones positivas, es el de nuestro interés sin embargo antes de revisarlo consideramos importante también revisar opiniones contrarias a esta teoría.

Críticas a la psicología positiva

Prieto-Ursúa (2006) menciona tres puntos en contra de la psicología positiva:

- Que es pretensioso establecer que la psicología positiva es un nuevo enfoque y que muchos de los contenidos que ésta maneja ya habían sido trabajados.
- Pone en duda la calidad científica de la psicología positiva y la reduce a un simple movimiento espiritual y puntualiza la inadecuación de sus planteamientos metodológicos, la poca calidad de las definiciones que emplean y también la escasa calidad de las medidas utilizadas para cuantificar las variables.

- Está en desacuerdo sobre el título de “emociones positivas”, considera que, etiquetarla como positiva provoca que perdamos información esencial sobre el distinto papel que las emociones juegan en la adaptación de las personas a las situaciones de la vida.

Held (2002) también hace críticas a la psicología positiva y menciona que: de acuerdo con los indicadores populares y profesionales, el impulso de la psicología positiva en los Estados Unidos va en aumento, pero, pone en duda el hecho de que una actitud positiva es necesaria para el sentido de bienestar. Menciona Held que considera que los resultados en psicología de la salud, clínicos y de consejería y ciencias de comportamiento organizacional ponen en tela de juicio la suposición de que acentuar lo positivo y la eliminación de lo negativo es necesariamente beneficioso en términos de salud física y mental, a esto llama Held: “La tiranía de la actitud positiva”.

Teorías sobre las variables de los modelos explicativos.

La virtud es un proceso que permite a las personas pensar y actuar en beneficio de sí mismo y de la sociedad, “Es un sistema de organización discreta de pensamiento, razón, emoción motivación y acción”, el carácter es un concepto de orden superior que acompaña la posesión de varias virtudes y éstas son el tópico de estudio de la psicología positiva. (McCullough y Snyder, 2000)

Peterson y Seligman (2004) han realizado una clasificación de las 6 virtudes y 24 fortalezas del carácter que, dentro de la psicología positiva podría ser la contraparte a las dos grandes clasificaciones en psicopatología: La clasificación Internacional de enfermedades (CIE) y el Manual Diagnóstico y estadístico de los Trastornos mentales (DSM).

Las virtudes son:

- Sabiduría y conocimiento
- Coraje
- Humanidad
- Justicia
- Moderación
- Trascendencia

Dentro de estas 6 virtudes los autores agrupan las 24 fortalezas, mismas que también llaman emociones y que mencionan pueden estar centradas en el pasado, presente y futuro.

La esperanza y el optimismo, variables objeto de esta investigación, entran dentro de la virtud de trascendencia. La trascendencia va más allá de la persona y la conecta con algo más elevado, amplio y permanente, con el futuro, la evolución lo divino o el universo. (Seligman, 2006).

En cuanto al bienestar subjetivo o felicidad no es posible hasta el momento determinar si las fortalezas causan la felicidad pero que según Aristóteles la felicidad no es una consecuencia de la acción virtuosa, sino que es inherente a la acción virtuosa. (Las fortalezas personales)

Definición de emoción

Diener, Suh, Lucas y Smith (1999) mencionan que las emociones son un constructo difícil de definir, dicen que tanto su origen como su estructura ha sido objeto de debate e investigación, sin embargo, Fredrickson (2001) explica que existe cierto consenso respecto a algunas de las características de las emociones básicas. “Se puede considerar que las emociones son tendencias de respuesta con un gran valor adaptativo, que tienen evidentes manifestaciones a nivel fisiológico, en la expresión facial, la experiencia subjetiva, el procesamiento de la información,

etc., que son intensas pero breves en el tiempo y que surgen ante la evaluación de algún acontecimiento antecedente”

También Feldman y Blanco (2006) dicen que no es sencillo definir la emoción ya que esta tiene múltiples componentes, que se reflejan en respuestas fisiológicas, conductuales y subjetivas.

Gross (1998) explica claramente lo anterior diciendo que los componentes de las emociones son:

- Cognitivo. Ej. La experiencia subjetiva, tristeza, enojo, etc.
- Fisiológico. Ej. Los cambios que ocurren, implicando al sistema nervioso autónomo (SNA) y al sistema endócrino, sobre los cuales se tiene poco o ningún control, aunque se pueda estar consciente de algunos de sus efectos (como “mariposas en el estómago”, piel de gallina, sudoración, etc.).
- Conductual, como sonreír, llorar, fruncir el ceño, huir corriendo, etc.

Se ha discutido respecto de si la emoción determina el pensamiento (perspectiva Freudiana) o si el pensamiento guía la acción (visión cognitivista), Seligman (2006) menciona que existen dos visiones opuestas irreconciliables, según este autor estas dos visiones se orientan recíprocamente según el momento, y corresponde a la psicología del siglo XXI identificar en qué condiciones sucede lo uno o lo otro. Explica Seligman que parte de nuestra vida emocional es instantánea y reactiva (las emociones del aquí y ahora), pero que las emociones relacionadas con el pasado están guiadas por el pensamiento y la interpretación.

Comenta Seligman (2006) que “Aarón T. Beck el teórico más importante de la terapia cognitiva, afirmó que la emoción siempre es generada por la cognición y no al revés”.

Lazarus y Cohen-Charash (2001) afirman que las emociones son procesos adaptativos cuyo efecto positivo o negativo dependerá de la valoración o significado que tenga la situación para cada persona y de los recursos para adaptarse a los cambios, así, una situación nos puede resultar irrelevante, es decir, no nos afecta, no produce ninguna reacción, mientras que, por el contrario, otra situación puede tener un significado positivo o agradable y generar emociones positivas.

Las emociones positivas.

Seligman (2007) menciona que las emociones positivas son hasta cierto punto hereditarias pues estudios realizados con gemelos muestran que se hereda hasta un 50% del bagaje emocional. También menciona que las emociones positivas se pueden potenciar con herramientas como la meditación, la compasión, la gratitud, y el humor. Añade Seligman que es posible enseñar a los niños a ser más optimistas y que en el año 2008 intentaría en Australia entrar en el sistema educativo para trabajar con la psicología positiva en las escuelas con niños de 13 años, esto evitaría, dice, que estos niños al entrar en la adolescencia sean víctimas de la depresión.

Las emociones positivas pueden centrarse en el pasado como la satisfacción con la vida (bienestar subjetivo), en el presente como la alegría, el éxtasis, la tranquilidad, el entusiasmo, la euforia el placer y la fluidez, o en el futuro como el optimismo y la esperanza. Este autor llama a las emociones positivas fortalezas o vías, siendo un total de 24, dice que son mensurables y adquiribles y que nos sirven para llegar a las virtudes (Seligman, 2006).

Las emociones positivas presentan una gran cantidad de efectos positivos en diversas áreas psicológicas y son etiquetadas como “positivas” porque generan una emoción placentera frente a

las negativas que generan malestar, no porque sean positivas necesariamente desde un punto de vista adaptativo (Hervás, 2009).

Entre los efectos positivos de estas emociones se ha encontrado que el afecto positivo mejora la capacidad para resolver problemas, aumenta la creatividad, mejora la capacidad para resistir al dolor y aumenta el altruismo (Avia y Vázquez, 2004)

También se ha encontrado que el optimismo y otras emociones positivas amplían nuestros recursos intelectuales, físicos y sociales y los hacen más perdurables. (Fredrickson, 2004) citada por (Seligman, 2006).

Fredrickson (2001) por su parte, menciona que los enfoques tradicionales sobre el estudio de las emociones tienden a ignorar las emociones positivas y minimizan sus funciones por lo que este sentimiento la llevó a desarrollar la teoría de la ampliación y construcción de las emociones positivas la cual explica mejor sus efectos, por ejemplo, el de ampliación, que menciona que, al parecer, aumenta momentáneamente el repertorio de pensamiento-acción y construye recursos personales duraderos.

El gozar o disfrutar, crea la necesidad de jugar, pero también abre los límites de la creatividad, la necesidad se da no solo en la conducta social y física sino también en lo intelectual y lo artístico. El interés crea la necesidad de explorar, adoptar nuevas experiencias e información y se expande el propio ser en el proceso. La alegría crea la necesidad de recostarse y saborear las cosas corrientes de la vida e integrar estas circunstancias como nuevos puntos de vista dentro de sí mismo y del mundo, además están las de orgullo, gratitud y amor. Estas tendencias de pensamiento acción descritas, representan formas en que las emociones positivas amplían modos habituales de pensamiento-acción (Tugade y Fredrickson, 2004).

Las emociones positivas proporcionan específicamente los siguientes beneficios:

- El ampliar las posibilidades de pensamiento-acción, favorece la creatividad, la flexibilidad y la eficiencia, así mismo se abren las posibilidades de comportamientos a la hora de solucionar problemas.
- Al ser incompatibles las emociones positivas y negativas, las primeras “amortiguan” las segundas en cuanto a frecuencia e intensidad.
- Favorecen la resiliencia psicológica. Al amortiguar las emociones negativas la recuperación de las mismas se da de una forma más rápida y eficiente.
- Protegen la salud, principalmente al protegernos de los efectos del estrés.
- Ayudan a establecer vínculos sociales y la sonrisa tiene un papel importante en ello, es uno de los facilitadores sociales más sencillos. Por otra parte, compartir con otros, experiencias positivas, aparte de generar bienestar en ese momento, establece vínculos duraderos (Fredrickson, 1998)

Reyes (2010) se refiere a la teoría de la ampliación y construcción de Fredrickson explicando que el juego cumple una función de supervivencia y que una de las funciones de las emociones positivas consiste en ampliar el alcance del foco de atención del individuo, aumentar su creatividad y así ampliar su repertorio de respuestas mediante nuevos recursos que le ayuden a resolver con éxito los desafíos de la vida. La persona, al ampliar su repertorio de recursos obtenido del manejo de emociones positivas, puede aprender a relacionarse con conductas saludables que lo protegen de situaciones de stress.

Fredrickson menciona, según Reyes (2010) que el vivir emociones positivas hace que las personas experimenten tres tipos de efectos: la ampliación, la construcción y la transformación,

ya se han explicado los dos primeros, el tercero, es el más importante ya que se refiere a la creatividad y lleva a la persona a sentirse más integrada socialmente mejorando así su calidad de vida y su bienestar.

Optimismo. Anadón (2006) menciona que el estudio del optimismo se inicia con la reformulación de la teoría de la indefensión aprendida de Abramson, Seligman y Teasdale (1978) como una forma de explicar las respuestas de afrontamiento a los acontecimientos negativos que les suceden a las personas en sus vidas, postulando la existencia de dos estilos explicativos: el optimista y el pesimista. El optimismo puede ser estudiado desde dos perspectivas teóricas diferentes, aunque complementarias: la del estilo explicativo pesimista-optimista de Peterson, Seligman y Vaillant (1988) y la del optimismo disposicional de Scheier y Carver (1987).

Seligman (2006) menciona que el optimismo es una emoción positiva que implica una actitud positiva hacia el futuro en donde se espera que sucedan acontecimientos positivos.

Peterson (2000) menciona que una de las más fuertes declaraciones acerca del optimismo es la de a Tiger (1979), quien lo define como una de las características adaptativas de los seres humanos, como un aspecto propio de su naturaleza, que interviene en el curso de la evolución y que se desarrolla con las habilidades cognitivas. Considera que el optimismo tiene además de los componentes cognitivos, los emocionales y los motivadores. Menciona que las personas optimistas suelen ser más exitosas, perseverantes y con una salud física superior. El optimismo dice, no es tan solo una fría cognición, sino que es también motivador y motivante.

Se ha encontrado que existe una relación entre el optimismo y la buena moral, la solución efectiva de problemas y éxito en lo académico, deportivo, militar, político, así como también se

ha relacionado con la longevidad (Peterson, 2000; Seligman, 1991; Scheier and Carver, 1985; 1987, 1992).

La psicología positiva según Seligman (creador del concepto de optimismo aprendido) atribuye la desmoralización y falta de interés de los trabajadores en primer lugar al pesimismo. La persona pesimista considera los acontecimientos negativos de su vida como permanentes, ubicuos e incontrolables, mientras que el optimista los considera locales, transitorios y cambiantes. El pesimismo denota inadaptación en la mayoría de las actividades.

En sus investigaciones sobre el trabajo y la satisfacción personal ha descubierto que los trabajadores cuando han logrado un ingreso que les dé cierta seguridad, en lo sucesivo no dedicarán un esfuerzo más grande a su trabajo pues se ha observado que su sensación de bienestar no aumenta mucho, en ocasiones disminuye levemente, entonces, se pregunta Seligman, ¿Qué tipo de incentivo hará falta para que un trabajador se dedique con ahínco a producir un trabajo de calidad? (Seligman, 2006)

Estamos cambiando dice Seligman de una economía monetaria a una idiosincrasia de satisfacción con la vida, los trabajadores ya no desean ganarse la vida desempeñando un trabajo poco satisfactorio, este investigador piensa que, utilizando ciertas fortalezas características con mayor frecuencia, se puede reorientar al trabajador para que su desempeño le proporcione satisfacción.

Schneider (2001) explica que el término optimismo, de la manera como se aplica en el contexto laboral, no se refiere a un proceso desenfrenado sin una evaluación realista, sino que precisamente incluye una evaluación de las propias capacidades en una situación particular y ésta se suma a la propia eficacia y esperanza.

Papenhausen, (2006) cita a Seligman (1990) quien menciona que las múltiples formas de optimismo como el estar abierto a nuevas experiencias y al cambio, esforzarse en la experimentación y exploración o la búsqueda de nuevo conocimiento, tomar riesgos en cuanto a la toma de decisiones, mejora el rendimiento, y sugiere que el optimismo puede tener una influencia directa positiva en éste.

Por su parte Youssef y Luthans (2010) consideran el optimismo como una capacidad que se puede considerar dentro del criterio del Positive organizational behavior (POB).

Avia y Vázquez (1999) definen un optimismo inteligente que consiste en una forma "realista" de ver las cosas ya que estas tienen múltiples significados y cada quien decide cual darle a un evento específico y así construir su historia.

Enebral (2007) menciona que en el área empresarial es necesario darle un significado muy específico al optimismo ya que es sumamente importante considerar los riesgos, pues no pocos fracasos se han consumado porque faltó alguien que señalara las posibles dificultades que los optimistas no percibían. Cuando menos dice Enebral los optimistas deberían probar el cambiar de posicionamiento y asumir en diferentes momentos el papel del optimista y luego el de pesimista. Es necesario dice para llegar mejor a la realidad, y tomar la mejor decisión trabajar bajo el pensamiento positivo y constructivo y pasar luego al juicio crítico o negativo. También es importante dice ser proactivo para llegar a conseguir los logros perseguidos. El optimismo, dice, es más valioso cuando se acompaña de otras fortalezas y facultades y agrega que éste parece estar "emparentado" con la seguridad y la confianza en sí mismo y en los demás, la iniciativa, la proactividad, el entusiasmo, el afán de logro, la esperanza, la expectativa de éxito, la resistencia a

la adversidad, la perseverancia, el compromiso, la calidad de vida la intuición y quizá pudiéramos agregar el buen humor y la fe.

Cómo síntesis Enebral (2007) dice: Para lograr el alto rendimiento necesitamos:

- Capacidad para actuar (competencia)
- Voluntad de hacerlo (motivación)
- Confianza en los resultados (optimismo)

Anteriormente se pensaba que para conseguir logros era suficiente con capacidad para actuar y voluntad para hacerlo sin embargo la confianza en que podremos llegar a nuestras metas y que estas valen la pena y colman aspiraciones es muy importante. Debemos tener una perspectiva que nos permita revisar si nuestros esfuerzos contribuyen a lograr la meta que perseguimos.

En nuestro desarrollo personal y profesional debemos cultivar diversas facultades y fortalezas entre ellas el optimismo y esto lo podemos lograr manejando adecuadamente nuestra atención al observar ventajas e inconvenientes, posibilidades y obstáculos y confiar en lo que hacemos buscando razones sólidas para ello (Enebral, 2007).

En cuanto a lo que menciona Enebral (2007) sobre la importancia de considerar tanto el lado optimista como el pesimista, Seligman (1998b) y otros autores como Peterson (2000, 2006) explican la importancia de un optimismo flexible el cual consiste precisamente en utilizar tanto el estilo explicativo optimista como el pesimista y la capacidad adaptativa que permite el uso de ambos alternándolo según sea la situación.

Por su parte, también Seligman (1998) y Shneider (2001) han resaltado la importancia de un optimismo realista el cual explica de la siguiente manera:

- Sé indulgente con tu pasado, ya no se puede cambiar, no busques el perfeccionismo
- Está alerta al presente, observa los aspectos positivos de la situación actual
- Observa las oportunidades para el futuro, un proyecto es un desafío, no un problema

El optimismo disposicional. Para Carver y Scheier (1981) el optimismo es un modelo de personalidad que incluye medidas de cognición positivas. Estos autores definen a las personas optimistas como aquellas que tienen expectativas de resultados favorables

Scheier y Carver (1985) definen el optimismo como “una característica disposicional de personalidad que media entre los acontecimientos externos y la interpretación personal de los mismos. Es la tendencia a esperar que el futuro depare resultados favorables. El optimismo es el valor que nos ayuda a enfrentar las dificultades con buen ánimo y perseverancia, descubriendo lo positivo que tienen las personas y las circunstancias, confiando en nuestras capacidades y posibilidades junto con la ayuda que podemos recibir” y agrega “Las emociones positivas sobre el futuro incluyen la fe, la confianza, la seguridad, la esperanza y el optimismo. La esperanza y el optimismo se entienden bastante bien entre sí, han sido objeto de miles de estudios empíricos y lo mejor de todo es que son aspectos que pueden desarrollarse. Ambas emociones mejoran la resistencia a la depresión causada por los contratiempos; favorecen el rendimiento laboral, sobre todo en trabajos que constituyen un reto”

El optimismo lleva a dirigir esfuerzos continuamente hacia la consecución de las metas, el pesimismo conduce a darse por vencido (Carver y Scheier, 1981).

Scheier y Carver (1993) mencionan que existen varios estudios que relacionan positivamente el optimismo con estilos de afrontamiento conductual con mayores posibilidades de éxito en situaciones estresantes.

Bienestar subjetivo. Avia y Vázquez (1999) son estudiosos de la psicología positiva y se interesan como la mayoría de la humanidad por una emoción, la felicidad, su naturaleza, sus bases biológicas y sociológicas, y lo relaciona con el optimismo.

Algunos autores intercambian el término bienestar subjetivo con el de felicidad o lo usan simultáneamente sin embargo otros marcan una diferencia entre ambos conceptos, entendiendo por felicidad una experiencia inmediata, y por bienestar subjetivo una evaluación de largo plazo (Díaz, et al., 2006).

El bienestar psicológico también llamado por algunos autores, felicidad, es relevante ya que es una de las principales metas vitales de la mayoría de las personas y por lo tanto debe considerarse tema de gran interés. El bienestar psicológico a su vez tiene importantes implicaciones para la salud mental y física de la persona y también para su contexto social y comunitario. Diversas investigaciones han mostrado que el bienestar de las personas tiene beneficios a mediano plazo en forma de estabilidad y satisfacción familiar y en las relaciones interpersonales, de rendimiento a nivel laboral, de buena salud y mayor longevidad (Lyubomirsky, King y Diener, 2005).

Las personas felices, aquellas que experimentan mayormente emociones positivas son exitosas en las diferentes áreas de su vida y se ha encontrado evidencia de que no solamente el éxito conduce a la felicidad, sino que también la felicidad conduce al éxito. (Lyubomirsky, King y Diener, 2005).

El vivir estados de ánimo y emociones positivas hace que las personas piensen, sientan y actúen creando recursos y buscando la participación enfocada hacia los objetivos. (Elliot y Thrash 2002). Estas personas encuentran que viven situaciones deseables, que les va bien en la

vida, que sus objetivos se están cumpliendo y que los recursos son adecuados. (Carver y Scheier 1998).

Cuando las cosas van bien, las personas pueden expandir sus recursos, se pueden dar la oportunidad de construir un repertorio de habilidades para usarlas en el futuro o bien pueden descansar y relajarse para cargar energía después de haber llevado a cabo altos niveles de esfuerzo (Fredrickson 2001). En estas circunstancias menciona Fredrickson (1998) las personas tienen la capacidad de ampliar y construir.

Díaz (2001) realizó una investigación sobre el tema del bienestar subjetivo en trabajos realizados en el mundo ya que la abundancia de literatura lo permitió. Refiere que es un tema que de 30 años a la fecha ha cobrado mucho auge, que interesa a una gran cantidad de investigadores, y que es muy complejo, por lo que es importante instrumentarlo adecuadamente para poder intervenir.

Son muchos los aspectos que intervienen en el bienestar subjetivo, pero en lo relacionado al trabajo, lo que determina un elevado nivel subjetivo de calidad de vida son: el relacionarse positiva, estable e íntimamente y la coincidencia entre las expectativas y los logros alcanzados. (González, Bousuño, González-Quiroz, Pérez de Albéniz, y Bobes, 1993).

Diferentes autores consideran de diferente manera el bienestar subjetivo, algunos lo postulan como concepto mayor y otros como concepto menor en relación con la felicidad.

Arita (2005) considera que el componente cognitivo del bienestar sería la satisfacción vital, ya sea de manera global o por dominios específicos, y el componente afectivo refiere a la presencia de sentimiento positivo, lo que algunos autores denominan felicidad

En una dirección distinta a la precedente, Cuadra y Florenzano (2003) mencionan que existen diferentes términos relacionados con la felicidad: *Calidad de vida, bienestar subjetivo, satisfacción vital, bienestar social*. El bienestar subjetivo, dicen los autores se refiere a la valoración que las personas hacen de sus vidas y a las conclusiones afectivas y cognoscitivas a las que llegan cuando hacen una evaluación. Cuando las personas sienten más emociones positivas que negativas, cuando están comprometidas en actividades interesantes y se sienten satisfechos con sus vidas dicen que se sienten felices.

Diener, Suh, Lucas y Smith (1999) dicen que lo más importante es la propia evaluación que las personas hacen de su vida, mencionan que parece existir una predisposición genética para experimentar el bienestar subjetivo y que por lo tanto debe haber cierta estabilidad en el rasgo y que en diferentes situaciones se debe mantener, así que no se espera propiamente una estabilidad en el rasgo pero sí una consistencia en diferentes situaciones, esto es las personas que experimentan bienestar subjetivo en el trabajo también lo deben experimentar en estados de ocio.

Estos autores mencionan que el bienestar subjetivo es una categoría muy amplia en donde se incluyen

- Respuestas emocionales
- Satisfacciones por áreas o dominios
- Juicios acerca de la satisfacción global de su vida

Mencionan también que los estados de ánimo o emociones son evaluaciones que las personas hacen de sus vidas y que son etiquetadas como afectos positivos o negativos:

Heady y Wearing (1989) mencionan que las personas se mueven sobre una línea base y que pueden incrementar y decrementar su bienestar subjetivo pero que retornaran a su posición sobre afecto positivo y negativo después de experimentar experiencias buenas o malas

Esperanza. Snyder, Feldam, Shorey y Rand (2002) mencionan que en el área de la religión la esperanza viene siendo un fenómeno afectivo, una experiencia emocional que aparece cuando todas las formas de lograr algo han fracasado, esto es, cuando las personas se experimentan incapaces de lograr metas por sus propias fuerzas. Contrariamente la esperanza de laboratorio que trabajó Snyder y sus colaboradores en la Universidad de Kansas, la define bajo otro concepto: No es un fenómeno emocional pasivo que aparece en los momentos difíciles sino un proceso a través del cual el individuo activamente persigue sus metas. Es "la suma de fuerza de voluntad y caminos poderosos que se tienen para alcanzar las metas" (Snyder, 1994).

Comenta este autor que con frecuencia se le da al optimismo y a la esperanza el mismo significado por lo que hace una distinción y dice que la esperanza más que delimitar el impacto de las fallas, es el proceso esencial que vincula el propio potencial de éxito. En consecuencia, la esperanza es una forma de pensar que nos mueve a conseguir buenos resultados y nos protege de malos resultados.

La esperanza, entonces, según Snyder, Irving y Anderson (1991) es "un estado motivacional positivo basado en una sensación de éxito derivada interactivamente tanto de la agencia (agency), entendida como la energía dirigida a las metas, como de la capacidad de planeación para alcanzar tales metas (pathway)".

Norman, Luthans y Luthans (2005) aclaran que entonces no solo se requiere motivación para lograr una meta sino también un plan viable para llegar exitosamente al objetivo fijado. Helland

y Winston (2005) concluyen: Entonces, la esperanza no es solo una emoción, sino que interviene un proceso cognoscitivo dinámico que puede ser observado en muchos contextos incluido el laboral.

El optimismo por su parte como ya se mencionó, es una “Característica disposicional de personalidad que media entre los acontecimientos externos y la interpretación personal de los mismos. Es la tendencia a esperar que el futuro depare resultados favorables”. (Scheier y Carver, 1985).

Snyder et al. (1997) y Snyder et al. (1991). Han encontrado que los niños y jóvenes que presentan la esperanza en niveles altos tienen un mejor desempeño en la escuela, desde los niños más pequeños hasta los jóvenes de bachillerato.

Esperanza, en la psicología positiva, según Ponce (2010) es definida como un estado motivacional positivo del cual se deriva un sentido de éxito sobre lo que deseamos. Se mencionan dos dimensiones:

- Agencia (energía hacia las metas)
- Camino (planear para alcanzar las metas que interactúan para generar esperanza)

Identidad social. Pratt, M. (1998) aclara la diferencia entre identidad e identificación; menciona que mientras la identidad se relaciona con: “¿Quién soy?”, la identificación tiene que ver con “¿Quién soy en relación contigo?”, siendo el otro con frecuencia la organización en la que participamos. Este autor menciona que la identificación organizacional se da cuando “las creencias individuales acerca de su organización llegan a ser autorreferencias o autodefiniciones”, esto es, que la identificación organizacional se da cuando una persona íntegra

sus creencias acerca de una organización dentro de su propia identidad. También proporciona la definición de Cheney sobre este concepto quien dice que “La identificación con las organizaciones o alguien más es un proceso activo por medio del cual los individuos se vinculan con los elementos de la escena social”

El principal desarrollador de esta teoría fue el psicólogo social británico Henri Tajfel quien logró sobrevivir al Holocausto Judío simulando ser un miembro de otro grupo étnico distinto al suyo, lo cual se cree influyó en su obra posterior. Tajfel y Turner (1981) desarrollaron la teoría de la identidad social, misma que ha tenido un impacto muy fuerte en muchas áreas de la psicología social, entre ellas la psicología organizacional proponiendo que las personas tienen una tendencia intrínseca a categorizarse a sí mismos en uno o más grupos, a identificarse con ese grupo y hacer cumplir los límites con otros grupos.

La identidad social, mencionan estos autores, permite que las personas se identifiquen con las características distintivas del grupo.

Turner (1982) menciona que Tajfel y sus colaboradores definen la identidad social como “el conocimiento individual de que uno pertenece a ciertos grupos sociales junto con algunas significaciones emocionales y valorativas que se unen a esa pertenencia al grupo”. Es el sentido de estar asociado o pertenecer a determinados grupos. Posteriormente Turner desarrolla la teoría de la categorización del yo en donde intenta explicar los conceptos de identidad personal e identidad social mediante un continuo en donde se inicia con la identidad personal, quienes se ubican en esta parte del continuo se relacionan en cuanto individuos (conducta interpersonal), en la última parte del continuo se encuentran las personas que manifiestan la identidad social, aquí

como Turner apunta, cuando se “*enciende*” la identidad social es cuando se hace posible el surgimiento de la conducta intergrupala.

Tomando como base lo anterior se comprende que la conducta de los trabajadores está determinada en gran medida por la pertenencia a ciertos grupos sociales o a la organización en su conjunto, por lo tanto, dicen los autores, la identificación con el grupo de trabajo puede llevar a los individuos a adoptar los objetivos de la organización como propios. Esta identificación con el grupo de trabajo puede influir en las conductas de ciudadanía organizacional y de iniciativa personal.

La categorización, por su parte, se entiende como el proceso de ordenar el medio ambiente en términos de categorías agrupando personas, cosas, eventos similares o equivalentes, la categorización se usa como una herramienta para sistematizar el ambiente, y esto es una condición *sine qua non* para lograr la supervivencia (Tajfel y Forgas, 2000)

Tajfel y sus colaboradores son sin duda los iniciadores de la teoría de la Identidad Social (TIS), sin embargo corresponde a Ashforth y Mael (1989) el mérito de haber hecho las primeras aportaciones relacionando la Teoría de la identidad social con el ámbito organizacional proponiendo que la identificación organizacional es una forma de identificación social pues la organización a la que pertenece un individuo puede facilitarle respuestas sobre su propia identidad y motivarle para alcanzar objetivos comunes.

Van Dick, Wagner, Stellmacher, Christ, y Tissington (2005) mencionan que para explicar las actitudes y conductas de las personas dentro de las organizaciones puede ser fructífero combinar la teoría de la Identidad social y la teoría de la auto categorización. Ellos en su investigación pretenden responder entre otras a la pregunta de si la identificación organizacional está

relacionada con el rendimiento y revisaron investigaciones como la de Jehn y Shah (1997) donde se trabajó con grupos basados en la amistad que manifestaron un alto grado de compromiso grupal más que los grupos basados en el conocimiento (cognitivo) o en la motivación al rendimiento porque los grupos de amistad tenían un más alto grado de compromiso grupal. Estos autores revisaron también la investigación que llevó a cabo Arnscheid (1999) que comparó grupos de alta y baja cohesión formados sobre la base de preferencias interpersonales en donde los resultados mostraron que los grupos con alta cohesión superaban a los de baja cohesión en lo relacionado a tareas en donde se solicitaba lluvia de ideas. Mencionan los autores que el experimento más importante que apoya la influencia de identificación grupal es el realizado por Karau y Hart (1998). Mencionan también que estos autores manipularon la cohesión grupal manipulando retroalimentación falsa sobre actitudes similares mutuas y permitieron que sus integrantes trabajaran en forma individual o grupal. Los resultados mostraron holgazanería social en los grupos de baja cohesión mientras que en los grupos con alta cohesión y los que trabajaron individualmente si hubo desempeño.

Topa y Morales (2006) estudian las relaciones entre la identificación organizacional y el rendimiento personal en grupos de trabajo desde la teoría de Tajfel. Las empresas, mencionan los autores, buscan, que los empleados no sólo cumplan con su trabajo, sino que vayan más allá y se comprometan personalmente en el logro de los objetivos colectivos para que estos se tornen alcanzables. Las organizaciones buscan un conjunto de comportamientos que han etiquetado como: ciudadanía organizacional, iniciativa personal rendimiento extra rol, conducta prosocial y rendimiento contextual. Todas estas denominaciones describen a un empleado participativo, con iniciativa, que defiende la imagen de la organización.

Mencionan los autores que los estudios muestran que los incentivos individuales no provocan el comportamiento de ciudadanía organizacional e iniciativa personal ya que atienden el interés individual y afirman que precisamente la identificación con la organización y con sus objetivos es la variable clave que brinda las bases para un aumento en el rendimiento en general, así que las organizaciones deben interesarse en los objetivos colectivos.

Por otra parte, se ha observado que en los grupos más cohesionados se da una mayor identificación con el grupo en las conductas de ciudadanía y en la iniciativa personal.

Van Dick, Wagner, Stellmacher, y Christ (2005) mencionan que la identidad social tiene tres componentes:

- **Cognitivo.** Es el conocimiento que tienen los individuos de pertenecer a un determinado grupo social.
- **Social afectivo.** Es el grado de involucramiento emocional que las personas sienten por pertenecer a un grupo social dado. (compromiso afectivo).
- **Evaluativo.** Consiste en los juicios positivos o negativos que hacemos del grupo al que pertenecemos (autoestima de grupo).

García, (2010) llama a estos componentes: Identidad social cognitiva, Identidad social afectiva e Identidad Social Evaluativa.

Las emociones positivas en las organizaciones

Por largo tiempo las emociones en el campo laboral fueron ignoradas ya que éste se consideraba como un ambiente racional y frío, pero esto ha ido cambiando ya que muchos investigadores han ido demostrando que el estudio de éstas puede explicar múltiples factores, tanto a nivel individual como organizacional. En el nivel organizacional uno de los aspectos que

se han estudiado es la satisfacción laboral y su influencia en la organización por medio de autorreportes y también por medio de cuestionarios.

La psicología organizacional positiva es un área de reciente aparición que ha sido definida como “el estudio y la aplicación de capacidades psicológicas y las fortalezas que pueden ser medidas, desarrolladas y gestionadas eficazmente para mejorar el rendimiento. (Nelson y Cooper, 2007).

La cantidad de investigación que actualmente se hace sobre las emociones en las organizaciones, sobre todo en los últimos 10 años, indica que es un campo amplio de investigación, que tiene implicaciones sobre la organización. (Feldman y Blanco, 2006).

Sekerka y Fredrickson (2008) explican como las emociones positivas pueden generar en las organizaciones capacidades cognitivas y sociales, argumentan que la presencia de éstas ayuda a engendrar cooperación en las organizaciones mediante la construcción de fortalezas relacionales aumentando la capacidad y expansión de los niveles individuales y organizacionales, mencionan también que este campo de las emociones positivas está aún poco estudiado pero que a partir del año 1998 en donde se planteó la teoría de Fredrickson se han llevado a cabo investigaciones en las organizaciones para entender el cambio constante que se da en este ámbito.

Fredrickson (2000) explica que estas emociones amplían en las personas el pensamiento-acción, el gozo amplía los límites, el interés por investigar, el agrado por ayudar a otros

Cameron, Dutton y Quinn (2003) mencionan que los repertorios y recursos de las emociones positivas son contagiosos y tienen mucho que ver con las espirales ascendentes en las organizaciones, mencionan también que las organizaciones contratan con mayor frecuencia

personas que las experimenten pues éstas les proveen de diferentes formas de comportamiento al mismo tiempo abren la mente para diferentes posibles cursos de acción.

Estos autores mencionan que las organizaciones necesitan aprovechar el núcleo positivo y cambiar el enfoque de una investigación negativa: (¿Cuál es el problema?), a una investigación apreciativa (¿Qué es lo que funciona bien?), lo cual se plantea enfocando logros, bienes, potenciales, innovaciones, fortalezas, pensamientos elevados, oportunidades, puntos de referencia, valores, tradiciones, estrategias, competencias, y expresiones de sabiduría.

Fredrickson (2003) explica cómo es posible que una organización y su personal se muevan hacia altos niveles de funcionamiento, hacia patrones de excelencia, esto comienza según Fredrickson con un enfoque sobre las emociones positivas, sobre los estados internos transitorios de gozo, interés, orgullo, alegría y similares. A primera vista estas emociones positivas en los empleados les darían sensación de bienestar o satisfacción, pero esto va más allá dice Fredrickson, las emociones positivas producen funcionamiento individual óptimo, no solo en el presente sino a largo plazo contribuyendo a un óptimo funcionamiento organizacional, por lo que los miembros de las organizaciones deben considerar el cultivar emociones positivas en sí mismos y en los demás, para conseguir logros individuales y una transformación organizacional con el tiempo.

Apoyados en la psicología positiva, Luthans Youssef y Avolio (2007) crearon el constructo llamado CapPsy, esta investigación tiene como objetivo crear un constructo que llamaremos CapPss en donde buscamos conocer en qué medida las emociones: Optimismo, esperanza, y bienestar subjetivo están presentes en los individuos más eficaces y en qué intensidad. Además de conocer el tipo y nivel de emociones positivas que experimenten los individuos se desea

conocer cómo estas personas se relacionan en el contexto laboral estudiando esto mediante la variable; identidad social organizacional.

Comparación entre la psicología tradicional y la psicología positiva en las organizaciones.

Salgado y Moscoso (2008) examinan el modelo tradicional y el modelo estratégico respecto a la selección de personal en los últimos dos años, revisan también los procedimientos y predictores habitualmente utilizados en este proceso y refieren que para que éste pueda llevarse a cabo satisfactoriamente debe observarse si el candidato reúne las características del puesto, (tareas funciones, conocimientos, formación) y comprobar en qué grado los aspirantes reúnen, las capacidades cognitivas, conocimientos, (competencias) habilidades destrezas, dimensiones de personalidad, experiencia necesarias para un buen desempeño. Mencionan estos autores que la diferencia entre el modelo tradicional y el estratégico en la selección de personal se refiere a que a este último añade con respecto a la concepción tradicional la idea de que el proceso de selección debe estar alineado con los objetivos de la organización y no se concibe la gestión de estos sin tomar en cuenta la gestión de otros procesos tales como la formación, el desarrollo de carreras, la evaluación del desempeño o la compensación.

Entre los instrumentos de selección se encuentran: Hojas de solicitud, curriculum, historias profesionales, entrevistas, test de habilidades cognitivas, tests de habilidades psicomotoras, tests y cuestionarios de personalidad, simulaciones, (dinámicas de grupo, tests, “in-basket”, juegos de empresa, etc.), test de muestras de trabajo, referencias, etc. (Salgado y Moscoso, 2008).

Según estos autores en el modelo tradicional, la selección de personal se basa en una concepción del mercado económico y el mercado laboral caracterizado por una gran estabilidad

productiva y los instrumentos de selección básicos de este modelo son, el currículo, la entrevista y las referencias, algunas veces utilizan test y exámenes profesionales.

El psicólogo que se desempeña en empresas del modelo tradicional dirige su atención a identificar los déficits e interviene para corregirlos (Salanova, 2008), por ejemplo, estudia porqué un determinado departamento de la empresa o un empleado en particular no tiene la misma eficacia que otro y entonces elabora planes para solucionar el problema, tal vez cambiar de jefatura, rotación de personal, etc. En lo relacionado al reclutamiento observa los requerimientos del puesto, las competencias que se necesitan y entrevista al aspirante investigando si este encaja en el perfil establecido, de ser así se contrata al candidato, si no es así se rechaza, (Flores ,2007). Normalmente el candidato no posee totalmente las características requeridas por lo que se solicita un "coaching" especializado para reducir estos déficits.

En lo que se refiere a las evaluaciones para promoción se tiene más en cuenta el puesto que las habilidades de la persona, se le promueve a un puesto en donde es necesario que realice actividades para las cuales no es hábil y así se evidencian sus puntos débiles, y entonces se requiere nuevamente del "coaching" para compensarlas. Es así como se puede observar que la psicología tradicional se basa en los déficits y en su reparación (Castro, 2004).

El psicólogo positivo, por el contrario, dentro de las organizaciones observa ante todo las fortalezas de las personas pues sabe que usando esas fortalezas lograrán con más facilidad sus metas entendiendo por fortalezas las capacidades preexistentes que puestas en marcha logran un desarrollo y funcionamiento óptimo (Castro, 2004).

El psicólogo positivo realiza una entrevista totalmente diferente a la que realizaría el psicólogo tradicional pues éste observará las fortalezas y permitirá que el candidato al puesto

hable libremente de ellas. Al ser entrevistado para su contratación el candidato debe tener claro cuáles son las fortalezas por las que se contrató para que de lo mejor de sí mismos cuidándolas y haciéndolas crecer día a día. (Castro, 2004).

Desde esta posición este modelo supone que no basta con que un empleado sepa hacer bien su trabajo en este momento ya que esto no es garantía de que en el futuro podrá ser eficaz y productivo sino que se requieren otras características como: La capacidad de aprender, la innovación, la creatividad, la capacidad de trabajar en equipo, capacidad de adaptación y flexibilidad, auto motivación, orientación de su trabajo al servicio del cliente actual y potencial de la empresa, orientación hacia la calidad, destrezas para el trabajo en equipos virtuales, destrezas para el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones, conciencia, estabilidad emocional, habilidades de comunicación e idiomas , estos instrumentos se pueden utilizar en forma combinadas elaborándose una ecuación predictiva específica para cada criterio que se pretenda predecir.

Esta investigación de variables psicosociales aportará información si se confirma la relación entre las variables de estudio y la eficacia, sobre algunas de las áreas que se mencionan en el párrafo anterior la cual podría usarse tanto para reclutar como para promover personal

CAPITULO III

Método

Diseño de la investigación

Esta investigación se llevó a cabo recolectando datos en un tiempo determinado al total de los empleados de 14 tiendas de comida rápida de una misma empresa en la ciudad de Monterrey y su área metropolitana con el fin de conocer las relaciones causales entre distintas variables por lo que se le puede definir como una investigación cuantitativa, transversal, explicativa, no experimental.

Esta investigación se orientó a conocer las relaciones entre las distintas variables, la relación de estas con la eficacia laboral, y la relación de las variables en su conjunto con la eficacia laboral en cada uno de los tres niveles jerárquicos de los empleados: Nivel bajo, (I) Nivel medio, (II) y Nivel alto (III) de atención al cliente.

Definición de variables

Para efecto de esta investigación se considera el optimismo como “una característica disposicional de personalidad que media entre los acontecimientos externos y la interpretación personal de los mismos, la tendencia a esperar que el futuro depare resultados favorables”. Según Fredrickson (2001) es una tendencia de respuesta evidente en el procesamiento de la información. Se considera un constructo unidimensional polar, es decir, un rasgo (optimismo disposicional) con dos extremos (optimismo y pesimismo). según Scheier y Carver (1985). El instrumento que se utilizó fue la Escala de Optimismo LOT-R la cual consta de 10 ítems, 4 de ellos de relleno, de 5 puntos, diseñada de 4 puntos

El bienestar subjetivo, basados en la teoría de Diener, Suh, Lucas y Smith (1999) es la propia evaluación que las personas hacen de su vida. Mencionan estos autores que se incluyen (a) Respuestas emocionales, (b) Satisfacciones por áreas o dominios, (c) Juicios acerca de la satisfacción global de su vida. Se utilizó el instrumento The Satisfacción with the life scale de Diener, Emmons, Larsen y Griffin la cual consta de 5 ítems y de 7 puntos, diseñada de 4 puntos.

La esperanza según la definición de Snyder (1994) es “la suma de fuerza de voluntad y caminos poderosos que se tienen para alcanzar las metas”, es el proceso esencial que vincula el propio potencial de éxito, según Fredrickson (2001) al igual que el optimismo es una tendencia de respuesta evidente en el procesamiento de la información, en consecuencia la esperanza es una forma de pensar que nos mueve a conseguir buenos resultados y nos protege de malos resultados y se define como: un proceso cognitivo dirigido a lograr ciertas metas y se basa en: (a) Tener un objetivo, (b) Un sentido derivado de la agencia de éxito y (c) Vías o caminos (la planificación para alcanzar los objetivos). Tomando como base la Adult Dispositional Hope Scale de Snyder et al. (1991), la cual se compone de 12 ítems (4 distractores) y que se mide con 8 puntos, desde definitivamente falso hasta definitivamente verdadero, la autora diseñó una escala propia compuesta de 24 ítems para medirse con 4 puntos.

Tajfel y colaboradores (1978) son sin duda los iniciadores de la teoría de la Identidad Social (TIS) y a Ashforth y Mael (1989) corresponde el mérito de haber hecho las primeras aportaciones relacionando ésta con el ámbito organizacional proponiendo que la identificación organizacional es una forma de identificación social pues la organización a la que pertenece un individuo puede facilitarle respuestas sobre su propia identidad y motivarle para alcanzar objetivos comunes.

Se tomó como base la Organizational Identification Questionnaire. Patchen (1970) sugirió que el constructo Identidad social estaba entretejido por tres fenómenos: (a) Sentimientos de solidaridad o sentido de pertenencia, sentirse miembro de la organización, (b) Apoyo a la organización o sentir lealtad y entusiasmo por las metas de la organización, y (c) Percepción por características compartidas (valores, objetivos). Este instrumento se compone de 25 ítems, aunque se permite acortar a 12. Se encontró información acerca de que este instrumento mide compromiso organizacional, no identificación organizacional, al respecto Knippenberg (2006) realizó una investigación concluyendo que la identidad refleja la unidad psicológica y el compromiso refleja una relación entre unidades psicológicas separadas. Tomando esto en cuenta, se usó la OIQ como apoyo, con el propósito de elaborar otro que corresponda a la medición de la identidad social organizacional apoyándonos en los estudios clásicos de Tajfel y Turner (1981). Esta escala diseñada por la autora, llamada Escala de Identidad Social Organizacional (EISO) incluye los tres componentes básicos de la identidad social: (1) Cognitivo, (2) Evaluativo y (3) Afectivo y se compone de 9 ítems para hombres y 7 para mujeres, es de 4 puntos.

Operacionalizar la variable dependiente no fue una tarea fácil ya que revisando la literatura se observó que existe una gran diversidad de criterios, sugerimos mencionan Youssef y Luthans (2007) que uno de los desafíos más críticos tanto en la investigación organizacional como en la práctica, es conceptualizar, operacionalizar y medir el rendimiento laboral.

Para fines de esta investigación la eficacia se midió considerando el puesto en el que se encuentran los empleados tomando como más eficaces aquellos que se encuentran en los niveles más altos ya que al ser evaluados positivamente por sus supervisores pueden ser candidatos para presentar un examen de conocimientos que de ser aprobado les permite pasar al siguiente nivel.

Es importante mencionar que las responsabilidades fundamentales de los tres niveles son: a) Conocimiento del proceso de servicio al cliente, b) Conocimiento sobre el proceso de elaboración de los productos, c) métodos de limpieza y d) Atención en caja.

A continuación, se describen las características propias de cada puesto

- Empleado nivel I: Un empleado en entrenamiento de inducción, su responsabilidad es la atención directa a clientes, preparación de productos con supervisión en base a procedimientos ya establecidos, así como limpieza general del establecimiento. Este empleado aún no ha sido evaluado por su supervisor para pasar al nivel 2 y tampoco ha presentado el examen requerido de conocimientos para ser promovido.
- Empleado nivel II: Un empleado que ya ha cubierto satisfactoriamente el período de entrenamiento de inducción, su responsabilidad es mantener los recursos para que el empleado nivel 1 cubra su trabajo en tiempo y forma, así como promover un ambiente de apoyo y colaboración entre los integrantes del equipo de trabajo. Este empleado ya ha sido evaluado positivamente por su supervisor, también ha presentado y aprobado un examen que lo ha calificado apto para pertenecer a este nivel.
- Empleado nivel III: Su responsabilidad consiste en manejo de personal, asignación de tareas, control en tiempos de servicio, brindar entrenamiento, manejo del servicio y quejas del cliente. Este empleado ya ha sido evaluado positivamente por su supervisor para una segunda promoción y ha presentado y aprobado un examen que lo ha calificado apto para pertenecer a este nivel.

Participantes

La entrevista de sondeo se aplicó a 30 empleados, 17 del nivel II y 13 del nivel III, con el fin de conocer si en una muestra representativa de la población se presentaban las emociones objeto de estudio.

La multiescala se aplicó a todos los empleados de cada una de las 14 tiendas de Monterrey y su área metropolitana, en total, 361. Los requisitos de inclusión fueron que estuviera trabajando actualmente y que se desempeñara en el puesto de atención al cliente. Se aplicó el instrumento a 224 empleados del sexo masculino, en edad de 16 a 29 años, el 83.03% de ellos eran solteros, el 4.91% casados, el .89% en unión libre y el 11.17% no contestaron este ítem., la antigüedad fue desde 1 hasta 84 meses, y la escolaridad desde primaria hasta profesional. También se aplicó el instrumento a 137 empleados del sexo femenino, en edad de 16 a 23 años, el 84.67% de ellas eran solteras, el 2.19% casadas, el 2.19% en unión libre y el 10.95% no contestaron el ítem, la antigüedad fue desde 1 hasta 120 meses y la escolaridad desde secundaria hasta profesional, en ambos grupos, masculino y femenino se aplicó el instrumento en tres diferentes niveles del puesto: nivel 1, nivel 2 y nivel 3.

Instrumentos y Herramientas

Primeramente, se aplicó una entrevista de sondeo, dirigida, con ítems entre dos y cuatro por cada una de las variables a investigar, diseñada por la autora con la asesoría del coasesor Dr. Eduardo Leal. cuyo propósito fue obtener información sobre la presencia o ausencia de las variables de estudio en una muestra de la población.

Tabla 1.-Entrevista de sondeo creada por la autora

1.- Optimismo

- a) Menciona dos proyectos importantes que hayas realizado en tu vida.
- b) Cuáles eran tus expectativas al iniciar esos proyectos?
- c) Cómo resolviste las dificultades que se te presentaron?
- d) Cómo te explicas los resultados obtenidos?

2.- Bienestar subjetivo

- a) Menciona las áreas de tu vida que te provoquen satisfacción. (Porcentajes)
- b) Cómo te explicas eso?

3.- Esperanza

- a) Cuando te interesa lograr algo ¿Cómo haces para conseguirlo?
- b) Cómo te explicas eso?

4.- Identidad social

- a) Menciona tres grupos importantes a los que perteneces
 - b) ¿Cuál es tu aportación al grupo?
 - c) ¿Crees que existan grupos similares mejores a los que perteneces?
-

Posteriormente se aplicó una multiescala en donde las variables objeto de estudio fueron medidas utilizando una multiescala Likert de 4 puntos cuyas opciones de respuesta fueron: Sí, Creo que sí, Creo que no y No. en donde se integraron los constructos de optimismo, bienestar subjetivo, esperanza e identidad social organizacional formando un macroconstructo que hemos denominado Capital psicosocial.

El optimismo disposicional se midió por medio de la escala Life Orientation Test, desarrollada en 1985 por Scheier y Carver y Revisada en 1994 por Scheier, Carver y Bridges, dando lugar al LOT-R, escala de medición ordinal tipo Likert que originalmente consta de 10 ítems, de cinco puntos y que van desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Seis ítems evalúan la dimensión estudiada (tres para optimismo y tres para pesimismo) y los

restantes se comportan como distractores, al formar parte de la multiescala no fue necesario incluir los distractores. pues los ítems de las otras variables funcionaron como tales, sólo se incluyeron los seis ítems básicos. Esta escala se aplicó de 4 puntos a diferencia de la original que es de 5 puntos. Los autores del LOT-R reportan una confiabilidad de .78 en una población anglosajona. Este instrumento ha sido utilizado en población de habla castellana y así, Ferrando, Chico y Tous (2002) reportan una confiabilidad de .68 en una muestra de estudiantes universitarios en España y Vera-Villaruel Castillo y Guerrero (2009) reportan una confiabilidad de .65 en una muestra de universitarios chilenos. Los ítems de esta variable que formaron parte de la multiescala fueron:

Tabla 2.-Escala LOT-R de Scheier y Carver para medir optimismo

Ítems de la escala de optimismo
En general espero que me ocurran más cosas buenas que malas
Siempre soy optimista en cuanto al futuro
En tiempos difíciles suelo esperar lo peor
Casi nunca cuento con que me sucedan cosas buenas
Rara vez espero que las cosas salgan a mi manera
Si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me pasará

Para medir el bienestar subjetivo se utilizó la escala SWLS de Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985). Escala de medición ordinal. Consta de 5 ítems que originalmente van en una escala del 1 al 7 desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, no existen ítems de relleno. La consistencia interna de la escala es de .87 y la confiabilidad temporal es de .82. Los ítems de esta variable fueron:

Tabla 3.-Escala SWLS de Diener, Emmons, Larsen y Griffin para medir Bienestar Subjetivo

Ítems de la escala de Bienestar subjetivo

Las condiciones de mi vida son excelentes

Estoy satisfecho con mi vida

Me falta conseguir las cosas importantes que deseo en la vida

En la mayoría de los sentidos mi vida está cercana a lo ideal

Si pudiera vivir mi vida de nuevo cambiaría casi nada

Considerando que como mencionan García, Carrascoza y Díaz (2013), regularmente se utilizan en investigaciones mexicanas instrumentos diseñados en otros países con diferente realidad psicosocial y cultural, fueron diseñados por la autora dos instrumentos, uno para medir Esperanza y otro para medir Identidad social organizacional.

Para medir la esperanza se tomó como base la Adult Dispositional Hope Scale de Snyder et al. (1991). Escala de medición ordinal que se compone de 12 ítems (4 distractores), se mide con 8 puntos, desde definitivamente falso hasta definitivamente verdadero. Es un predictor de éxito en diversas áreas de la vida. El ADHS ha reportado muy buenos niveles de confiabilidad. Snyder et al. (1991) Informa alfas de Cronbach de .74 a .84 para la esperanza general, .71 a .76 para los pensamientos de “agencias” y .63 a .80 para los pensamientos de “vía” en muestras de estudiantes y poblaciones clínicas. En las estadísticas test-retest Snyder et al. (1991). Informa .80 o superior para períodos de tiempo de hasta 10 semanas en muestras de poblaciones de estudiantes. Como se menciona se tomó como base este instrumento para diseñar una nueva escala compuesta por 24 ítems para medirse con 4 puntos.

El diseño de la elaboración se hizo de la siguiente manera: Se elaboraron 7 ítems en positivo y negativo para el componente cognitivo: AGENCIA (Energía dirigida hacia las metas) y 5 para CAMINOS O VIAS, también en positivo y negativo, se aplicaron 24 ítems en total con cuatro opciones de respuesta, las opciones de respuesta fueron Sí, Creo que sí, Creo que no y No. Los ítems que compusieron la escala fueron:

Tabla 4.-Escala diseñada por la autora, adaptada de la Adult Dispositional Hope Scale de Snyder et al., para medir Esperanza

Ítems de la escala de Esperanza
Mis errores en el pasado me motivan para conseguir mis metas en el presente
Existen muchas formas de solucionar un problema
Si la forma más común de solucionar un problema fracasa, busco otra
Aunque fracase varias veces, seguiré intentando llegar a mi meta
Cuando me pongo una meta, me desanimo si surgen problemas
Si otras personas ya intentaron resolver un problema y no pudieron, es inútil que yo lo intente
Mi motivación para lograr mis metas proviene de mí mismo
Puedo trabajar bien sin ponerme metas
Si tengo problema para alcanzar mis metas, cambio mi forma de llegar a la meta
Mi motivación para alcanzar mis metas proviene de los demás
Renuncio a mis metas, si tengo problemas para conseguirlas
Si tengo problema para alcanzar mis metas insisto en la misma solución
Si la forma más común de solucionar un problema fracasa, ya no pierdo el tiempo
Mis errores del pasado me impiden conseguir mis metas en el presente
La única forma en que puedo trabajar bien es poniéndome metas
Cuando se me dificulta alcanzar una meta, lo dejo para otra ocasión
Existen pocas formas de solucionar un problema
Aunque otras personas se desanimen en la solución de un problema yo sé que hay otras formas de resolverlo
Cuando se me dificulta alcanzar una meta, la persigo
Si fracaso varias veces antes de llegar a mi meta mejor busco otra meta
Consigo las metas que me fijo, aunque tenga problemas
Si ya intenté solucionar un problema de todas las formas que conozco y no funcionan, invento otra.
Si ya intenté solucionar un problema de todas las formas que conozco y no funcionan, renuncio
Cuando me pongo una meta nada me impide llegar a ella

Para medir Identidad social organizacional se tomó como base el Organizational Identification Questionnaire. Patchen (1970) al operacionalizar el constructo, sugirió que estaba entretejido por tres fenómenos: (a) Sentimientos de solidaridad o sentido de pertenencia, sentirse miembro de la organización, (b) Apoyo a la organización o sentir lealtad y entusiasmo por las metas de la organización, y (c) Percepción por características compartidas (valores, objetivos).

Se compone de 25 ítems para completar, aunque se permite acortar a 12, en ambas formas se reportan coeficientes de alfa arriba de .90.

Hay información acerca de que este instrumento mide compromiso organizacional, no identificación organizacional, por lo que se usó como apoyo, con el propósito de elaborar otro que correspondiera a la medición de la identidad social organizacional apoyándonos en los estudios clásicos de Tajfel y Turner (1981). Dicha escala de medición ordinal constó de 30 ítems e investigó los tres componentes básicos de la identidad social: (1) Cognitivo, (2) Evaluativo y (3) Afectivo.

Otras aportaciones importantes sobre el tema son las de Van Dick, Wagner, Stellmacher, Christ y Tissington (2005) quienes mencionan que la identidad social tiene tres componentes: (a) cognitivo, el cual se refiere al conocimiento que tienen los individuos de pertenecer a un determinado grupo social; (b) afectivo, el cual significa grado de involucramiento emocional que las personas sienten por pertenecer a un grupo social dado y (c) evaluativo, consistente en los juicios positivos o negativos que hacemos del grupo al que pertenecemos (autoestima de grupo).

Se construyeron, para el componente cognitivo (identificación con su grupo), 4 ítems positivos y 4 negativos, (identificación con la empresa) 3 ítems positivos y 3 negativos. Para el componente afectivo (emocional) 3 ítems positivos y 3 ítems negativos y para el componente evaluativo 5 ítems positivos y 5 ítems negativos. El instrumento se formó en total por 30 ítems y estos fueron:

Tabla 5.-Escala EISO-12 diseñada por la autora adaptada de Organizational Identification Questionnaire de Patchen, para medir Identidad Social Organizacional

Ítems de Identidad social organizacional
<p>Es difícil hacer amigos en _____</p> <p>Adopto actitudes que ayuden a la buena imagen de la empresa</p> <p>Aunque me sigan pagando lo mismo me quedo en _____</p> <p>Los empleados de _____ estamos desunidos</p> <p>Gracias a _____ algunos de mis compañeros de trabajo son mis amigos</p> <p>Me quedo a trabajar horas extras para sacar el trabajo</p> <p>Cuando mis amigos me preguntan dónde trabajo les explico con detalle</p> <p>Evito esforzarme para lograr las metas de la empresa</p> <p>Los empleados de _____ formamos un grupo unido</p> <p>La empresa donde trabajo tiene poca importancia</p> <p>Me siento fuera del equipo _____</p> <p>En cuanto a la forma de ser, soy muy parecido a mis compañeros de trabajo</p> <p>Me gusta esforzarme para lograr las metas de la empresa</p> <p>_____ hace las mejores _____ que conozco</p> <p>Tengo diferentes valores que mis compañeros de trabajo</p> <p>Si me pagaran un poco más en otra empresa, me iría _____</p> <p>_____ contrata a cualquiera</p> <p>Cuando mis amigos me preguntan dónde trabajo, evito el tema</p> <p>Formo parte importante del equipo _____</p> <p>Me satisface apoyar a que se cumplan los objetivos de la empresa</p> <p>_____ hace las peores _____ que conozco</p> <p>Formo parte de una gran empresa</p> <p>Me vale si alguien habla mal de _____</p> <p>_____ selecciona a los mejores trabajadores</p> <p>Tengo poco que ver con el cumplimiento de los objetivos de la empresa</p> <p>En cuanto a la forma de ser, soy muy diferente a mis compañeros de trabajo</p> <p>Tengo los mismos valores que mis compañeros de trabajo</p> <p>Me porto como soy, aunque ayude poco a la buena imagen de la empresa</p> <p>Prefiero salir a mi hora que trabajar horas extras para sacar el trabajo</p> <p>Cuando alguien habla mal de _____ yo lo defiendo</p>

Con el fin de obtener la validez de contenido del instrumento se envió éste a seis expertos solicitándoles revisar cada uno de los ítems y seleccionaran una de tres opciones de respuesta:

a) Necesario e indispensable, b) Recomendable y c) Innecesario.

La validez de contenido del instrumento se obtuvo mediante la selección que al menos cuatro de seis jueces hicieron, de los ítems como: necesario e indispensable. El total de ítems seleccionados fueron 9 y estos son: 2,12,17,28,30,35,37,44 y 66.

Estas son las cuatro subescalas que formaron la multiescala que se aplicó, dos de ellas fueron instrumentos ya validados, y las otras dos fueron instrumentos diseñados y validados por la autora de esta investigación. El total de ítems que formaron el instrumento fue de 65, cantidad que se consideró conveniente para observar que el instrumento fuera sólido y a la vez no extenuante, como último paso se utilizó el programa Random para buscar una adecuada aleatoriedad.

La multiescala quedó finalmente conformada de la siguiente manera:

Tabla 6.-Multiescala diseñada por la autora para medir el constructo CapPss

Items de la multiescala	Números
Es difícil hacer amigos en _____	1
Adopto actitudes que ayuden a la buena imagen de la empresa	2
Mis errores del pasado me motivan para conseguir mis metas en el presente	3
Existen muchas formas de solucionar un problema	4
Si la forma más común de solucionar un problema fracasa, busco otra	5
Aunque me sigan pagando lo mismo me quedo en _____	6
Los empleados de _____ estamos desunidos	7
Aunque fracase varias veces seguiré intentando llegar a mi meta	8
Gracias a _____ algunos de mis compañeros de trabajo son mis amigos	9
En general, espero que me ocurran más cosas buenas que malas	10
Me quedo a trabajar horas extras para sacar el trabajo	11
Cuando mis amigos me preguntan dónde trabajo, les explico con detalle	12
Cuando me pongo una meta, me desanimo si surgen problemas	13
Si otras personas ya intentaron resolver un problema y no pudieron, es inútil que yo lo intente.	14
Siempre soy optimista en cuanto al futuro	15
Evito esforzarme para lograr las metas de la empresa	16
Los empleados de esta empresa formamos un grupo unido	17
La empresa donde trabajo tiene poca importancia	18
Mi motivación para lograr mis metas proviene de mí mismo	19
Las condiciones de mi vida son excelentes	20
Estoy satisfecho con mi vida	21
Puedo trabajar bien sin ponerme metas	22
Me siento fuera del equipo de esta empresa	23
En cuanto a la forma de ser, soy muy parecido a mis compañeros de trabajo	24
Si tengo problema para alcanzar mis metas, cambio mi forma de llegar a la meta	25
Me gusta esforzarme para lograr las metas de la empresa	26
Mi motivación para lograr mis metas proviene de los demás	27
_____ hace las mejores _____ que conozco	28
Tengo diferentes valores que mis compañeros de trabajo	29
Si me pagaran un poco más en otra empresa me iría	30
_____ contrata a cualquiera	31
Cuando mis amigos me preguntan dónde trabajo, evito el tema	32
Renuncio a mis metas si tengo problemas para conseguirlas	33
Si tengo problema para alcanzar mis metas insisto en la misma solución	34
Fermo parte importante del equipo de esta empresa.	35
Me falta conseguir las cosas importantes que deseo en la vida	36
Me satisface apoyar para que se cumplan los objetivos de la empresa	37
En tiempos difíciles, suelo esperar lo peor	38
Si la forma más común de solucionar un problema fracasa, ya no pierdo el tiempo	39
Mis errores del pasado me impiden conseguir mis metas en el presente	40
_____ hace las peores _____ que conozco	41
En la mayoría de los sentidos mi vida está cercana a mi ideal	42
La única forma en que puedo trabajar bien es poniéndome metas	43
Fermo parte de una gran empresa	44
Me vale si alguien habla mal de esta empresa	45
Casi nunca cuento con que me sucedan cosas buenas	46
Cuando se me dificulta alcanzar una meta, lo dejo para otra ocasión	47
Rara vez espero que las cosas salgan a mi manera	48
Existen pocas formas de solucionar un problema	49
Aunque otras personas se desanimen en la solución de un problema yo sé que hay otras formas de resolverlo	50
Cuando se me dificulta alcanzar una meta, la persigo	51
Carl´s Jr. selecciona a los mejores trabajadores	52
Si pudiera vivir mi vida de nuevo, cambiaría casi nada	53
Tengo poco que ver con el cumplimiento de los objetivos de la empresa	54
Si fracaso varias veces antes de llegar a mi meta mejor busco otra meta	55
Consigo las metas que me fijo, aunque tenga problemas	56
Si algo malo me tiene que pasar, estoy seguro de que me pasará	57
Si ya intenté solucionar un problema de todas las formas que conozco y no funcionan, invento otra.	58
En cuanto a la forma de ser, soy muy diferente a mis compañeros de trabajo	59
Tengo los mismos valores que mis compañeros de trabajo	61
Si ya intenté solucionar un problema de todas las formas que conozco y no funcionan, renuncio	62
Me porto como soy, aunque ayude poco a la buena imagen de la empresa	63
Prefiero salir a mi hora que trabajar horas extras para sacar el trabajo	64
Cuando me pongo una meta nada me impide llegar a ella	65
Cuando alguien habla mal de esta empresa yo lo defiendo	66

Procedimiento

Para la aplicación de la entrevista de sondeo, la investigadora acudió a la empresa y entrevistó a cada uno de los 30 empleados

En cuanto a la aplicación de la multiescala, este instrumento se entregó a la Directora de Recursos Humanos de la empresa de comida rápida, ella los entregó a los gerentes de cada una de las catorce sucursales que funcionan en Monterrey y su área metropolitana, estos a su vez reunieron en la sala de juntas de su sucursal a grupos de empleados que desempeñaban el puesto de atención al cliente en cualquiera de sus tres niveles y les solicitó contestaran la encuesta ofreciéndoles, a su vez, confidencialidad. Al concluir con la aplicación, los instrumentos se remitieron a la Directora de Recursos Humanos y ésta a la vez los hizo llegar a la investigadora.

Con la información obtenida se formó la base de datos en el programa SPSS para posteriormente utilizar el programa AMOS de Arbuckle, J. y Wothke, W. (1999), versión 20, el cual permite hacer uso del método estadístico llamado modelamiento de ecuaciones estructurales. Se utilizó el análisis factorial confirmatorio ya que implica modelos teóricos en los que determinadas variables observadas definen variables latentes (o constructos), en función de que la varianza de cada variable observada depende de la proporción de varianza determinada por un factor común, además de considerar la proporción de varianza de cada variable observada debida a un factor único o “error de medición” (Pedhazur y Pedhazur, 1991; Schumacker y Lomax, 1996).

Es importante también mencionar que, el modelamiento de ecuaciones estructurales es usado para probar modelos teóricos de relaciones entre variables independientes, mediadoras y dependientes, con la ventaja que tiene considerar el papel de los errores de medición en la

recogida de datos (Abelson, 1998; López y Sánchez, 2001). Como método de estimación se utilizó el Upper Specification limit (USL) el cuál presupone que el resultado del proceso sigue una distribución normal,

Este programa también ha sido utilizado en algunas de las investigaciones consultadas.

El modelo propone como variables independientes el optimismo, el bienestar subjetivo, la esperanza y la identidad social y como variable dependiente la eficacia organizacional.

CAPITULO IV

Resultados

Como se muestra en la Figura 1, los datos mostrados por la entrevista previa de sondeo reportaron la existencia de las cuatro variables tanto en la submuestra de empleados del nivel 2 como del nivel 3.

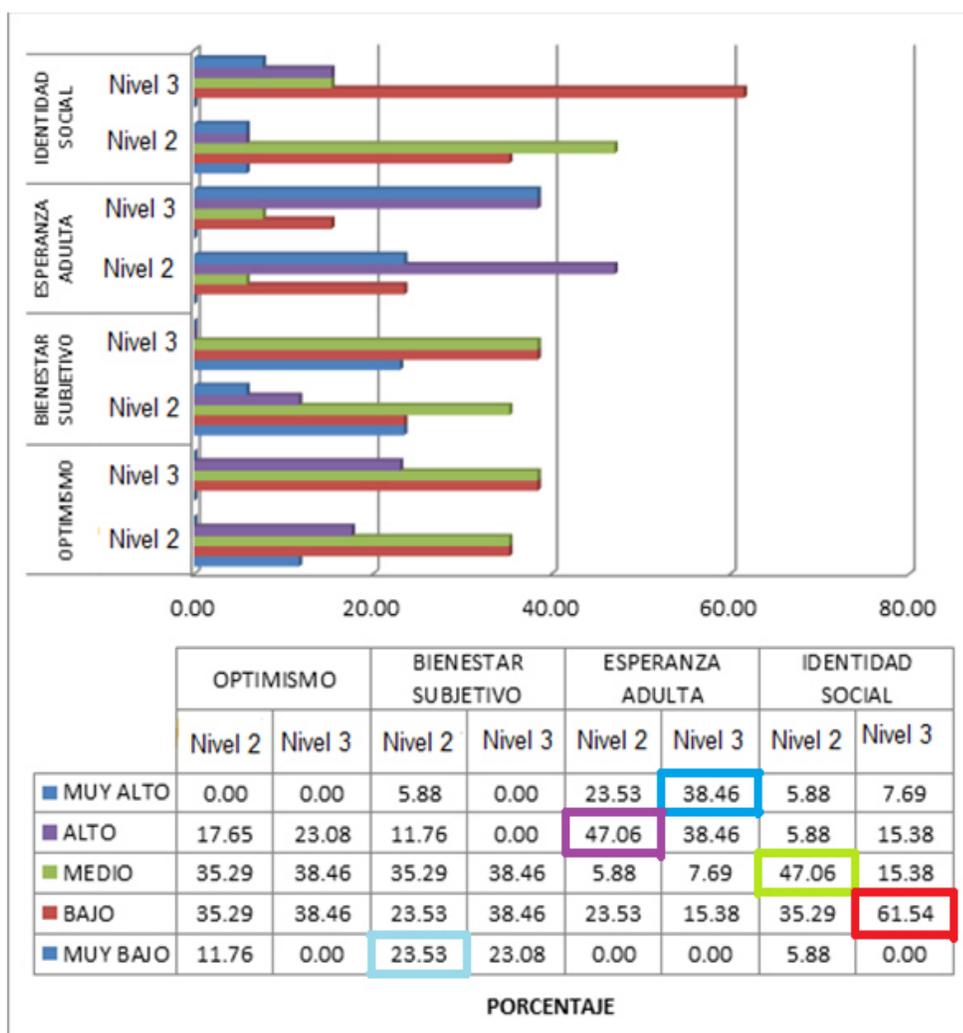


Figura 2.- Comparativo de las cuatro variables con los diferentes niveles de puesto

Las respuestas fueron evaluadas con una escala del 1 al 5 según su contenido aplicando la metodología de codificación por afinidad según Báez (2012) siendo el número 1 el extremo inferior y el 5 el superior, luego se sacó el porcentaje de su grupo, (nivel II y nivel III respectivamente).

En general se pudo observar la presencia de las cuatro variables en los dos niveles de la muestra explorada de la siguiente manera:

En cuanto a la variable optimismo en ninguna de las dos submuestras se encontraron puntajes muy altos, los puntajes altos se encontraron en mayor porcentaje en la submuestra nivel III, los puntajes medios y bajos también se encontraron en mayor porcentaje en esta misma submuestra. La submuestra nivel II mostró puntajes muy bajos, no así la submuestra nivel III.

La variable Bienestar subjetivo mostró puntajes muy altos y altos en la submuestra nivel II, la submuestra nivel III no mostro puntajes en estas dos categorías, los puntajes medio y bajo se encontraron en mayor porcentaje en la submuestra nivel III y los puntajes bajos tuvieron un mayor porcentaje en la submuestra nivel II con una leve diferencia con relación a la submuestra nivel III.

Con relación a la variable esperanza, los puntajes muy altos se encontraron en la submuestra nivel III, los puntajes altos en la submuestra nivel II, los puntajes bajos en la submuestra nivel II y no se presentaron puntajes muy bajos en ninguna de las dos submuestras.

Respecto a la variable identidad social organizacional, los puntajes muy altos y altos se encontraron en la submuestra nivel III, los puntajes medios en la submuestra nivel II, los puntajes bajos en la submuestra nivel III y los puntajes muy bajos en la submuestra nivel II.

En general, sumando los porcentajes de todas las variables, los resultados mostraron que los puntajes muy altos se encuentran en la submuestra nivel III, los puntajes altos en la submuestra nivel II, los puntajes medios se encuentran en mayor porcentaje en la submuestra nivel II, los puntajes bajos en la submuestra nivel III y los puntajes bajos se encuentran en un porcentaje mayor también en la submuestra nivel II.

De los cuatro instrumentos utilizados en el censo, el que midió optimismo y el que midió Bienestar subjetivo son instrumentos ya validados y de uso frecuente en investigaciones sociales; la escala para medir la variable Esperanza fue diseñada por la autora, usando como base The Hope Trait Scale de Snyder (1994), la cual se compone de 12 ítems y es de 8 puntos, desde definitivamente falso a definitivamente verdadero. La escala que se diseñó contenía 24 ítems, de cuatro puntos. Se procedió a obtener la validez de constructo del instrumento sobre Esperanza, mediante el análisis factorial confirmatorio, observándose que los indicadores presentaban una inadecuada bondad de ajuste por lo tanto se procedió a eliminar ítems con bajas R^2 (correlación cuadrada múltiple o varianza explicada), tratando de conseguir que ésta mejorara quedando al final 13 ítems: 8,13,14,33,39,40,47,49,50,51,55,56 y 62.

El cálculo de la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach y Shavelson (2004) aportó los siguientes resultados: $\alpha=.75$

El instrumento con el que se midió la identidad social organizacional también fue diseñado por la autora. Para su elaboración se consideraron las aportaciones de Van Dick, Wagner, Stellmacher, Christ y Tissington (2005). Los ítems que formaron el instrumento fueron 7 y estos son: 17,28,30,35,37,44 y 66.

El modelo estructural establecido al inicio de la investigación consistió en observar la causalidad de las variables independientes: Optimismo, Bienestar subjetivo, Esperanza e Identidad social sobre la variable dependiente: Eficacia laboral midiendo el grado en el que los grupos se encontraban en cada una de las variables, tomando el de mayor rango como el de mayor eficacia.

La Figura 5 nos muestra los resultados obtenidos en la revisión de la multiescala

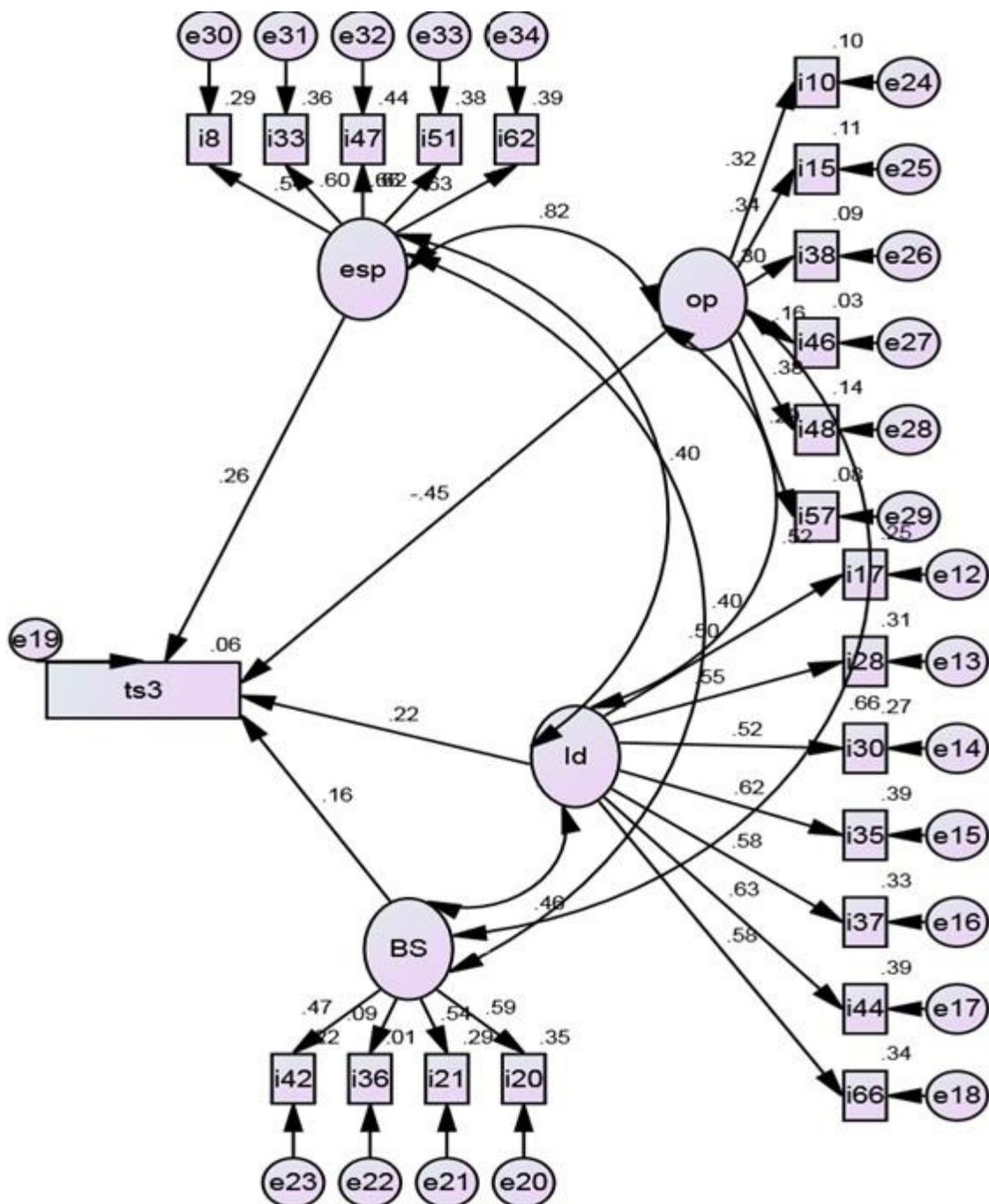


Figura 3.-Modelo estructural de las cuatro variables y su relación con la eficacia laboral con su influencia causal (β) y la varianza explicada. (Op = Optimismo, Esp.= Esperanza adulta, BS. = Bienestar subjetivo, Id. =. Identidad social, ts3 = Eficacia laboral, e=Error del ítem

Los datos obtenidos al hacer la revisión de la multiescala con el programa USL (Upper Specification Limit) nos muestran una influencia causal, de la Esperanza de .26, del Bienestar subjetivo de .16, de la Identidad social organizacional de .22 y del Optimismo de -.45. En conjunto las variables independientes muestran una varianza explicada de solo un 6% sobre la Eficacia laboral.

Se utilizaron los índices de ajuste absolutos que a continuación se mencionan para evaluar la bondad de ajuste del modelo; JI cuadrada, (p), considerando que cuanto más alta sea la p más cercano estará el ajuste entre el modelo que hemos construido y el ajuste perfecto (Bollen, 1989); Goodness of-fit index (GFI) y Goodness of-fit index ajustado (AGFI), cuyos valores cercanos a uno indican un buen ajuste y la Raíz cuadrada de las medias de los residuos (RMR) que cuanto más cercano esté a cero indica mejor ajuste al modelo. Cabe aclarar que, aunque un modelo teórico se ajuste aceptablemente a los datos, no puede establecerse como el único correcto, dado que otros modelos pueden ser igualmente plausibles (Schumacker y Lomax, 1996; Thompson, 2004).

En cuanto a la bondad de ajuste del modelo, con respecto a los resultados obtenidos en los indicadores observamos que:

El CMIN/DF o Ji cuadrada, muestra un valor de .72, el GFI un valor de .959 y el AGFI un valor de .949, el indicador de bondad de ajuste (RMR) muestra un valor de 0.040.

En suma: en general se observa que de 7 indicadores que se calcularon, cuatro de ellos muestran un adecuado ajuste al modelo.

Por otra parte, las hipótesis que se establecieron mencionaban que se esperaba encontrar, que los empleados que mostraran un más alto nivel en cada una de las variables mostrarían también

un más alto nivel de eficacia y los resultados obtenidos mediante el análisis de la varianza (Anova) nos dicen que:

Tabla 7.-Diferencia de cada una de las variables entre cada uno de los niveles de eficacia laboral.

ANOVA de un factor						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Optitt	Inter-grupos	11.796	2	5.898	1.429	.241
	Intra-grupos	1477.595	358	4.127		
	Total	1489.391	360			
Bs	Inter-grupos	3.103	2	1.551	.404	.668
	Intra-grupos	1374.720	358	3.840		
	Total	1377.823	360			
espe	Inter-grupos	9.092	2	4.546	.908	.404
	Intra-grupos	1793.124	358	5.009		
	Total	1802.216	360			
idtt	Inter-grupos	160.565	2	80.283	6.588	.002
	Intra-grupos	4362.598	358	12.186		
	Total	4523.163	360			

No hubo diferencias estadísticamente significativas entre los tres niveles de eficacia laboral, en optimismo ($F=1.429$, $p=.241$), Bienestar subjetivo ($F=.404$, $p=.668$) y Esperanza ($F=.908$, $p=.404$), pero sí en Identidad social organizacional ($F=6.588$, $p=.002$).

CAPITULO V

Discusión

Las hipótesis establecidas en la investigación mencionan que los empleados que ocupan puestos más altos presentarán también más alto el nivel de cada una de las cuatro variables de estudio ya que cada una de ellas está relacionada según la teoría con la eficacia laboral y, al haber considerado como índice de eficacia laboral el nivel de puesto, se concluye que los puestos más altos mostrarán más altos niveles de las variables.

Los valores obtenidos al realizar la revisión del modelo estructural nos muestran una influencia positiva de las variables independientes: Esperanza, Bienestar subjetivo e Identidad social organizacional pero también se observa una influencia negativa de la variable Optimismo sobre la variable dependiente. En conjunto las cuatro variables independientes estudiadas explican el 6% de la Eficacia Laboral, lo cual corresponde a un tamaño del efecto pequeño, $d=0.06$ de acuerdo con Cohen (1988).

Los datos encontrados nos permiten aceptar la hipótesis alternativa de las variables: Esperanza, ya que muestra una influencia sobre la eficacia laboral, con una Beta estandarizada, estadísticamente significativa al .01, de .26; Bienestar subjetivo en el mismo sentido con una Beta de .16 e Identidad social con una de .22. Se rechaza la misma hipótesis alternativa y por lo tanto se acepta la nula de la variable Optimismo, ya que el signo y la magnitud de este parámetro (-.45) nos dice que éste tiene un efecto negativo sobre la eficacia laboral de manera que un nivel menor de optimismo generara una mayor eficacia laboral.

Se observa que el predictor que mayor valor tiene sobre la eficacia es la esperanza, y se observan fuertes relaciones entre las diferentes variables que van desde .40 hasta .82, lo cual nos

habla de que hay redundancia o traslape predictivo y explicativo entre ellas (un fenómeno conocido como multicolinealidad).

Estos resultados nos permiten concluir que los valores encontrados en el análisis de datos confirman la teoría en cuanto a las variables Esperanza, Bienestar subjetivo e Identidad social, no así con la variable optimismo que reporta un valor negativo. Al observar el signo y la magnitud de este predictor, procedimos a calcular la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach resultando un valor de .34.

Este hallazgo de una calificación negativa tan alta obtenida en la aplicación de una escala tan conocida y tan utilizada nos hizo revisar otras investigaciones en donde se hubiera usado esta escala y al revisar los resultados encontramos que: La escala LOT-R, como ya se ha mencionado, fue desarrollada por Scheier y Carver (1985). Según estos autores el test es unidimensional, es decir, un rasgo único con dos extremos, sin embargo, según Ferrando, Chico y Tous, (2000) prácticamente todos los estudios factoriales del LOT-R obtienen dos factores: uno, formado por los ítems de optimismo y otro por los de pesimismo.

Por su parte, Vera-Villaruel, Córdova-Rubio y Celis-Atenas (2009) reportan una estructura bifactorial y una consistencia interna (α) de .65 de este test, en una muestra de 309 jóvenes universitarios en edades entre los 18 y 25 años de la ciudad de Santiago de Chile.

Oliden (2014) reporta una estructura bidimensional y "moderados" índices de confiabilidad para la escala LOT-R (.55) en una muestra de 302 estudiantes universitarios de Lima, Perú de ambos sexos, en edades de 16 a 30 años.

Brown (1999) menciona, refiriéndose al LOT-R que un número reducido de ítems aplicado a muestras grandes puede llevar a un error de apreciación, pues los índices de correlación como el alfa de Cronbach se sensibilizan demasiado.

Por su parte Ji, Zhang, Osborne y Guan, (2004) refieren que algunos resultados acerca de la prueba son inconsistentes a través de varias culturas.

Después de revisar esta bibliografía podemos dar dos explicaciones a los datos encontrados: la primera es que es posible pensar en la inadecuación del LOT-R para su utilización en Monterrey, N.L. con jóvenes empleados de una empresa de comida rápida en edades de 18 a 25 años, esto apoyándonos en lo que mencionan Ji, Zhang, Osborne y Guan (2004) respecto a que algunos resultados acerca de la prueba son inconsistentes a través de varias culturas y también en el resultado de la confiabilidad que se obtuvo mediante el alfa de Cronbach que fue de .34.

La segunda explicación es que, como se encontró, entre más optimismo tenga el personal eso derivará en una menor eficacia laboral en la organización porque no resulta de éste la fuente de su identidad. Podría implicar tal hallazgo que el rendimiento laboral elevado no es una fuente de satisfacción personal del empleado ni un factor para elevar la confianza en sí mismo para conseguir buenos resultados. Esto es: Entre menos optimismo tenga el personal habrá mayor eficacia laboral porque las personas que tienen menos confianza en sí mismos para obtener buenos resultados en su futuro, trabajan con más ahínco pues no esperan que las cosas se den, sino que ellos hacen que se den. Los empleados de esta tienda de servicio al cliente (esto lo revela el valor de la Beta estandarizada: .26 de la escala de Esperanza), trabajan poniéndose metas e insisten en su logro a pesar de las dificultades que se puedan presentar, consideran los errores como aprendizaje y la motivación viene de sí mismos, estas características hacen que

consideran sus logros como provenientes de ellos mismos y no como una cuestión al azar, pensando optimistamente. Estos empleados también se identifican con la empresa, sienten que pertenecen a ese grupo y se esfuerzan para lograr los objetivos de la misma además de que tienen una sensación de bienestar en general en las diferentes áreas de su vida.

Al evaluar la bondad de ajuste del modelo se encontró que de siete indicadores que se observaron, el modelo se ajustó satisfactoriamente a cinco de ellos por lo que se procedió a calcular el análisis de la varianza (Anova) en donde se observó que se encontró una diferencia significativa al .002 entre los tres niveles de eficacia laboral solamente en una de las cuatro variables estudiadas siendo esta la de identidad social organizacional.

Comparando los resultados del censo con los de la entrevista previa de sondeo podemos observar que ambos coinciden en cuanto a la presencia de las variables, por ejemplo, sí hay presencia de la variable de identidad social organizacional, aunque en cuanto a los valores no hay coincidencia, tal vez, debido a que la muestra de entrevista previa de sondeo fue muy pequeña. También es importante mencionar que la entrevista previa de sondeo mostró la presencia principalmente de la esperanza y en el censo la influencia causal más alta es precisamente la de esta variable y esto indica que son empleados que han sido estimulados por la empresa (ya que son contratados casi todos siendo este su primer empleo) a trabajar poniéndose metas y a esforzarse para cumplirlas.

En cuanto a la variable de bienestar subjetivo según la entrevista de sondeo muestra que los empleados del nivel II presentan valores más altos que los empleados de nivel III y el Optimismo muestra valores más altos en el nivel III que en el nivel II, situación que tal vez también se deba al tamaño de la muestra de la entrevista de sondeo.

Una limitación de este estudio se refiere al hecho de que el instrumento utilizado para medir la eficacia laboral fue diseñado para una empresa específica en una cultura específica y en un momento específico por lo que los resultados obtenidos no pueden generalizarse a otras empresas similares, en el país.

Se observa la necesidad de construir instrumentos válidos y confiables que puedan ser utilizados en esta misma empresa para obtener la información deseada e inclusive ampliar nuestro estudio a empresas de todo el país en estudios tanto transversales como longitudinales.

Una limitación más se observa en el hecho de ser pocos los valores de eficacia con los cuales se contrastaron las variables independientes, existe la posibilidad de que al ser estos más, los valores obtenidos hubieran sido diferentes.

Se concluye que la Identidad social organizacional si es significativa con el nivel de empleados.

La conclusión de esta investigación es que, al medir en la empresa estudiada, en los empleados de atención al cliente, Esperanza, Bienestar subjetivo, Identidad social organizacional y optimismo y la relación de estas variables con la Eficacia laboral se encontró que el modelo explica un 6% de ésta correspondiendo a un efecto pequeño según Cohen. Se encontró también que en este estudio no se obtuvo confiabilidad en la aplicación del test LOT-R y que los resultados de esta escala mostraron un efecto contrario al que dice la teoría o sea que a menor optimismo mayor eficacia laboral tal vez debido a la forma en que la empresa entrena a sus empleados en cuanto al trabajo por metas.

En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se recomienda a la empresa en la cual se trabajó, que utilice la información obtenida para aumentar la eficacia laboral. En

principio puede seleccionar personal que posea la fortaleza de Ciudadanía (responsabilidad social, lealtad y trabajo en equipo) que corresponde a la virtud de justicia, pues las personas según Seligman, que poseen esta fortaleza saben trabajar bien dentro de un equipo o grupo, son fieles al grupo y se sienten parte de él, por lo que si se contrata personal que haya pertenecido a grupos sociales, será más fácil que se dé una identificación con el grupo de trabajo y esto, a su vez, llevará a los individuos a adoptar los objetivos de la organización como propios y éstos se tornarán alcanzables. Los resultados muestran, en cuanto a esta variable de identidad social con la organización, que cuanto más alto está el nivel de la misma en los trabajadores, más alto se encuentran ellos en el nivel de puesto. Las variables de Esperanza y Bienestar subjetivo, aunque salieron válidas y confiable, no mostraron diferencia entre los tres diferentes niveles de puesto; con respecto a la variable optimismo, fortaleza de la virtud de trascendencia, mostró una relación inversa respecto a la eficacia laboral, lo cual podría significar que las personas que tienen confianza de que el futuro será bueno para ello no se preocupan por trabajar duro y tampoco tratan de ascender de puesto, cuando menos en esta organización *sui generis*; asimismo, dicho resultado nos invita a diseñar un instrumento acorde con nuestra cultura, pues el usado (LOT-R) mostró muy poca precisión, cuando menos en el tipo de organización de este estudio.

Para determinar si los candidatos a ser contratados poseen la fortaleza de la identidad social organizacional, puede aplicarse la escala EISO diseñada en esta investigación y así se conocerá si manifiestan dicho constructo.

La presente investigación es de utilidad para la empresa pues en ella existen ya fundamentos de Identidad social organizacional que se podrían focalizar y fortalecer. La empresa tiene establecida una capacitación para los empleados de atención al cliente, dirigida al trabajo en equipo buscando con ello despertar el interés por lograr el objetivo principal de la organización

el cual consiste en conseguir que los invitados (clientes) se sientan felices con el trato recibido al acudir a la empresa a consumir sus productos, esto se logra evitando interrupciones o retraso en el proceso de elaboración del producto. Es posible observar en los resultados que los empleados de nivel 3 tienen un sentido de identidad social mayor que los de nivel 1 el cual a su vez transmiten a los empleados que tienen a su cargo.

Se observa también que la identidad social es un factor fundamental para que en el nivel III se observe menos rotación de personal y bajo ausentismo, así como expresar con orgullo su pertenencia, cuidar los recursos físicos y humanos de la organización debido al sentido de afiliación y de compromiso con la empresa.

Considerando la importancia de la existencia de esta variable en la empresa del estudio se ofrecerán dos talleres, uno dirigido a los Gerentes y mandos medios para sensibilizarlos de la importancia que tiene el que los empleados posean la identidad social organizacional y otro dirigido al personal de primer ingreso (nivel I) en el cual se buscará desarrollar esta habilidad.

A continuación, se describe el objetivo, temario y metodología didáctica del primer taller:

Título: IDENTIDAD SOCIAL Y LIDERAZGO

Objetivo: Sensibilizar y habilitar a los Gerentes, mandos medios y empleados nivel 3 sobre la influencia de la Identidad social sobre la eficacia, así como el bienestar emocional en el trabajo

Temario: Apertura y ejercicio rompe-hielo

Identidad Social, su naturaleza y contribución a las organizaciones

La identidad Social en la empresa como signo de responsabilidad y

compromiso ciudadano

Perfil del líder que promueve y modela la Identidad Social en la empresa

El sentido del trabajo en equipo con Identidad social

El invitado como el centro y el fin de la empresa

El sentido de afiliación por la gratificación de pertenecer

Qué puede hacer el líder para modelar con un sentido de Identidad social

en la empresa

Ejercicio final de cierre

Metodología didáctica: Enfoque constructivista para aprender a través de la reflexión y la práctica.

Técnica expositiva: Ejercicios vivenciales

Análisis de casos y reflexión

En seguida, se describe el objetivo, temario y metodología didáctica del segundo taller:

Taller dirigido a los empleados de primer ingreso

Título: HACIENDO EQUIPO CON MI EMPRESA

Objetivo: Buscar que los empleados de reciente ingreso desarrollen el sentido de pertenencia que despierte en ellos la fidelidad a la empresa, así como ejercitarlos en la habilidad de trabajar

en equipo para el logro de los objetivos de la organización haciéndoles ver los beneficios que esto aporta para ambas partes.

Temario: Apertura y ejercicio rompe hielo

Importancia del trabajo en equipo

Beneficios de pertenecer a un equipo

La lealtad de los integrantes de un equipo

La importancia de afiliarte al equipo

Buscando coincidencias entre los integrantes del equipo

Ejercicio de solución de problemas en equipo

Metodología didáctica: Enfoque constructivista para aprender a través de la reflexión y la práctica.

Técnica expositiva: Ejercicios vivenciales

Análisis de casos y reflexión

Referencias.

- Abelson, R. (1998). *La estadística razonada: Reglas y principios*. Barcelona: Paidós.
- Abramson, L.Y., Seligman, M.E.P. y Teasdale, I. (1978). Learned helplessness in humans. Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87(1), 49-74.
- Ahumada, L. (2001). *Teoría y cambio en las organizaciones. Un acercamiento desde los modelos de aprendizaje organizacional*. [versión DX Reader].
- Anadón, O. (2006). Inteligencia emocional percibida y optimismo disposicional en estudiantes universitarios. *Revista electrónica universitaria de formación del profesorado*. 9(1), 1-13.
- Arbuckle, J. y Wothke, W. (1999). *Amos 4.0 User's Guide*. Chicago: SPSS Inc.
- Arias Galicia, F. y Heredia, V. (1999). *Administración de recursos Humanos para el alto desempeño*. México, Trillas
- Arita, B. (2005). "Satisfacción por la vida y teoría homeostática del bienestar", *Psicología y Salud*, 15(1), 121-126.
- Ashforth, B.E. y Mael, F. (1989) Social Identity Theory and the Organization. *The Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Augusto, J., Aguilar-Luzón, M. y Salguero de Ugarte, M. (2008). El papel de la IEP y del optimismo/pesimismo disposicional en la resolución de problemas sociales: Un estudio con alumnos de trabajo social, *Education & Psychology* 6(2), 363-382.

- Avia, M. y Vázquez, C. (1999). Optimismo inteligente, *Psicothema*, 11(2), 449-450. Avia, M. y Vázquez, C. (2004) Optimismo inteligente: Psicología de las emociones positivas. Madrid: Alianza Editorial.
- Báez, J. y Pérez de Tudela (2012). Investigación cualitativa. Madrid: Alfa Omega
- Bakker, A. y Schaufeli, W. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*. 29, 147-154. doi: 10.1002/job.515
- Bakker, A., Rodríguez-Muñoz, A., y Derks, D. (2012). La emergencia de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72.
- Bakker, A. y Rodríguez Muñoz, A. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema* 24(1), 62-65.
- Barnard, Ch. (1938). *The functions of the executive*. Recuperado de <https://books.google.com.mx/books?id=W9BsFQf834wC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&haram, &q&f=false>
- Bossidy, L. y Charan, R. (2002). Execution, the discipline of getting things done. Crown. 21-23.
- Brown, G. F. (1999). Principios de la medición en psicología y educación. México: Manual Moderno.
- Cameron, K. (1986). Effectiveness as paradox: Consensus and conflict in conceptions of organizational effectiveness. *Management Science*, 32(5) 539-553.

Cameron, K., Dutton, J., y Quinn, R. (2003). Foundation of Positive Organizational Scholarship.

En Cameron, K., Dutton, J. y Quinn, R. *Positive organizational scholarship: foundations of a new discipline* (1ª ed., págs. 3-13). San Francisco, California, Estados Unidos: Berrett-Koehler Publishers, Inc.

Campbell, J. (1977). On the nature of organizational effectiveness. En Goodman, P. y Pennings, J.(Eds.), *New perspectives on Organizational Effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.

Carver, C. S., y Scheier, M. F. (1981). *Attention and self-regulation: A control-theory approach to human behavior*. New York: Springer-Verlag.

Carver, C. S., y Scheier, M. F. (1998). *On the self-regulation of behavior*. New York: Cambridge University Press.

Castro, A. (comp.) (2004). *Fundamentos de psicología positiva*, Buenos Aires, Paidós.

Cohen J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. New York, NY: Routledge Academic

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. [Versión DX Reader]. Recuperado de <http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Cronbach, L. J., and Shavelson, R. J. (2004). My current thoughts on coefficient alpha and successor procedures. *Educational and Psychological Measurement*, 64(3) 391-418.

- Cruz, J. y Torres, J. (2006). ¿De qué depende la satisfacción subjetiva de los colombianos?, *Cuaderno de economía*, 24(45), 131-154.
- Cuadra, H. y Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: Hacia una psicología positiva. *Revista de psicología de la Universidad de Chile*, 12(1), 83-96.
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C. y van Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577.
- Díaz, G. (2001). El bienestar subjetivo. Actualidad y perspectivas, *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 17(6), 572-579.
- Diener, E., Emmons, R., Larsen, R. y Griffin, S., (1985). The satisfaction with life scale, *Journal of personality assessment*, 49 (1), 71-75
- Diener, E., Suh, E., Lucas, R., y Smith, H. (1999) Subjective well-being: Three decades of progress, *Psychological bulletin*, 125(2), 276-302.
- Diccionario de la Lengua Española (2014). Vigésima tercera edición. Madrid: Real Academia Española.
- Drucker, P. (2007). *The practice of management. The classic Drucker collection*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Elliot, A. J., y Thrash, T. M. (2002). Approach–avoidance motivation in personality: Approach and avoidance temperaments and goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(5), 804 – 818. doi: 10.1037//0022-3514.82.5.804

- Enebral, J. (2007). Optimismo y alto rendimiento. *Capital Humano* 215, 86-94
- Feldman, L. y Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: Un nuevo reto para las organizaciones, *Revista de la Facultad de Medicina*, 29(2).
- Ferrando, P., Chico, E. y Tous, J. (2002) Propiedades psicométricas del test de optimismo Life Orientation Test, *Psicothema*. 14(3), 673-680.
- Fiedler, F. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. McGraw-Hill, Nueva York.
- Flores, J. (2007) La evaluación de competencias laborales, *Educación XXI*, (10), 83-106.
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2(3), 300-319. doi: 10.1037/1089-2680.2.3.300
- Fredrickson, B.L. (2000). Cultivating Positive Emotions to Optimize Health and Well-Being. *Prevention & Treatment*, 3(1).
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218 –226.
- Fredrickson, B. L. (2003). The value of positive emotions. *American Scientist*, 91(4), 330-335. doi: 10.1511/2003.4.330
- Fredrickson, B. L. (2003). Positive emotions and upward spirals in organizations. En K. Cameron, J.E. Dutton, & R. E. Quinn, *Positive Organizational Scholarship: foundations of a new discipline* (Primera edición ed., págs. 163-175). San Francisco, California, Estados Unidos: Berrett-Koehler Publishers, Inc.

- Fredrickson, B. L. (2004). The broaden-and-build theory of positive emotions. *The Royal Society* 359, 1367-1377 doi:10.1098/rstb.2004.1512.
- Fredrickson, B. y Dutton, J. (2008). Unpacking positive organizing: Organizations as sites of individual and group flourishing. *Journal of Positive Psychology*, 3(1), 1-3.
- García, C. (2010). Relación de la atribución causal, la identidad social y la eficacia política con la participación social y la privación relativa. *Redalyc* 12(3), 313-320.
- Carcía, C., Carrascoza, C y Díaz, H. (2013). Psychological theory and research in México: Critical reflections. *International Journal of Psychology Research* 8(2) 85-93.
- Georgopoulos, B.S. y Tannenbaum, A.S. (1957). A study of organizational effectiveness. *American Sociological Review*, 22, 534-540.
- González, P., Bousuño, M., González-Quirós, M., Pérez de Albéniz, C. y Bobes, J. (1993). Evaluación de calidad de vida, *Psiquiatría* 5(6), 20-32.
- Grandey, A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace. A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. doi: 10.1037//1076-8998.5.1.95
- Gross, R. (1998). *Psicología: La ciencia de la mente y la conducta*. (2da. Ed.) Distrito Federal: El Manual Moderno S.A.
- Guerra, M. (2010). *Publication manual of the American psychological association. [Manual de publicaciones de la American psychological association]* (3a. ed.) México, Manual moderno

- Haslam, S.A. (2004). *Psychology in organizations: The social identity approach* (2nd. ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Headey, B. y Wearing, A. (1989). Personality, life events and subjective well-being: Toward a dynamic equilibrium model. *Journal of personality and Social Psychology*, 57 (4) 731-739. doi: 10.1037/0022-3514.57.4.731
- Held, B. (2002). The Tyranny of the positive Attitude in América: Observation and Specultacion, *Journal of Clinical Psychology*, 58(9), 965-992.
- Helland, M. y Winston, B. (2005). Towards a deeper understanding of hope and leadership. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12(2), 42 - 54.
- Hernández, J. y Martínez, Y. (1992). *Administración por necesidades. La relatividad en la administración: Un enfoque para la competitividad directiva*. México, Editorial Limusa. S.A. de C.V.
- Hervás, G. (2009). Psicología positiva: una introducción. *Facultad de psicología. Universidad Complutense*. 66(23,3), 23-41.
- Herzberg, F. (1987). Una vez más, como motiva a sus empleados, *Harvard Business Review*. 5-16. Recuperado de <https://numerons.files.wordpress.com/2012/04/how-do-you-motivate-employees-frederick-herzberg.pdf>
- Hu, L.-T., y Bentler, P. (1995). *Evaluating model fit*. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural Equation Modeling. Concepts, Issues, and Applications* (pp. 76-99). London: Sage

- Jehn, K. y Shah, P. (1997). Interpersonal Relationships and Task Performance: An Examination of Mediating Processes in Friendship and Acquaintance Groups, *Journal of personality and social psychology* 72(4), 775-790
- Jensen, S., Luthans, K., Lebsack, S. y Lebsack, R. (2007). Optimism and Employee performance in the Banking Industry, *Journal of applied management and Entrepreneurship*, 12(3), 57+.
- Ji, L., Zhang, Z., Osborne, E. y Guan, Y. (2004). Optimism across cultures: In response to the severe acute respiratory syndrome outbreak. *Asian Journal of Social Psychology*, 7(1), 25-34.
- Knippenberg, D. (2006). Organizational identification versus organizational commitment: self-definition, social exchange, and job attitudes. *Journal of Organizational behavior*, 27(5), 571-584
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2003) *Administración. Una perspectiva global*. Naucalpan, Mc. Graw-Hill.
- Las fortalezas personales. Recuperado de <https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/203401/Aulas+felices+4+y+5.pdf/3af9a84c-95df-45fd-a8aa-40a04e82e9c4>
- Lawrence, P. y Lorsch, J. (Ed) (1976). *Organización y ambiente*, España, Labor
- Lazarus R, y Cohen-Charash Y. (2001). Discrete emotions in organizational life. En: Payne RL, Cooper CL, editors. *Emotions at Work: theory, research and applications for management*. Capítulo 3. John Wiley & Sons, LTD. N.Y. 2001.

- López, A. y Sánchez, E. Estructura social, apoyo social y salud mental (2001). *Psicothema* 13(1), pp. 17-23
- López, L., Natividade, J., Ziebell, M. y Simón, C. (2014). Relaciones entre Creatividad, Esperanza, Optimismo y Desempeño Profesional. *Trends in Psychology*, 22(2), 497-508, doi: 10.9788/TP2014.2-18.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16(1). Resumen recuperado de https://www.jstor.org/stable/4165814?seq=1#page_scan_tab_contents
- Luthans, F., Avolio, B., Avey, J., y Norman, S. (2007). Positive psychological capital; Measurement and relationship with performance and satisfaction, *Personnel psychology*, 60(3). 541-572.
- Luthans, F. y Youssef, C. M. (2004). Human, social and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160. doi: 10.1016/j.orgdyn.2004.01.003.
- Luthans F, Youssef C.M. y, Avolio, B.J. (2007). *Psychological capital*. New York: Oxford University Press.
- Lyubomirsky, S., King, L., y Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological bolletin*, 131(6), 803-855, doi: 10.1037/0033-2909.131.6.803.

- McClelland, D. (1989) *Estudio de la motivación humana* [versión DX reader]. recuperado de:
<https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>
- Maslow, A. (1985). *Teorías de la motivación* (2ª ed.). Madrid, España: Castellano.
- Mc.Cullough, M. y Snyder, C. (2000). Classical source of human strength: Revisiting an old home and building a new one. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19, 1-10. doi: 10.1521/jscp.2000.19.1.1
- Mc. Gregor, D. (1998). *Administración de personal* (3ª ed.), México, D.F. Castillo.
- Mitrani, A., Suárez, I y Murray, D. (1992) Las competencias: clave para una gestión integrada de recursos humanos. Bilbao: Deusto.
- Mokate, K. (2000). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Que queremos decir? *Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) "Diseño y gerencia de políticas y programas sociales"*.
- Moyano, E. y Ramos, N. (2007). Bienestar subjetivo: midiendo satisfacción vital, felicidad y salud en población chilena de la Región del Maule, *Universum*, 22(2).
doi.org/10.4067/S0718-23762007000200012.
- Myers, D.G. (2000). The funds, friends and faith of happy people. *American Psychologist*. 55(1), 56-67. doi: 10.1037//0003-066X.55,1.56.
- Nelson, D. y Cooper, C.L. (Eds.) (2007). Positive organizational behavior: Accentuating the positive at work. Thousand Oaks (CA): Sage.

- Norman, S., Luthans, B. y Luthans, K. (2005). The proposed contagion effect of hopeful leaders on the resilience of employees and organizations. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12(2), 55 - 64.
- Oliden, S. (2014) recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle 123456789/5082](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5082)
- Open Course Ware. Universidad de Sevilla. (2007). *Motivación de los empleados*. Recuperado de http://ocwus.us.es/psicologia-social/psicologia-de-los-recursos-humanos/temas/tema3cg/page_06.htm.
- Orpen, C. (1988). Toward a taxonomy of Organizational Effectiveness measures. *International Review of History and Political Science*, 25 (Feb), 12-26.
- Ouchi, W. (1981). *Como pueden las empresas hacer frente al desafío japonés*. Resumen recuperado de http://itsjr-electronica-ag.blogspot.mx/2013/03/normal-0-21-false-false-false-es-mx-x_8.html
- Papenhausen, C. (2006). Half Full or Half Empty: The effects of Top Managers' Dispositional Optimism on Strategic Decision-making and Firm Performance. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 7(2),103-115.
- Patchen, M. (1970). Participation, achievement, and involvement on the job. Englewood, Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Pedhazur, E. y Pedhazur, L. (1991) *Measurement, Design, and Analysis: An Integrated Approach* New Jersey, U.S.A. Psychology Press. Lawrence Erlbaum Assoc Inc.
- Peterson, C. (2000). The future of optimism. *American Psychologist*, 55(1), 44-55.

- Peterson, C. (2006). *A Primer in Positive psychology*. New York: Oxford University Press.
- Peterson, C. y Seligman, M.E.P. (2004). *Character Strengths and virtues: A handbook and classification*. Washington, DC. E.E.U.U. American Psychological Association. Oxford University Press.
- Peterson, C., Seligman, M. E. y Vaillant, G. E. (1988). Pessimistic explanatory style is a risk factor for physical illness: A thirty-five-year longitudinal study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(1), 23-27.
- Ponce, J. (2010). *Prácticas Positivas Organizacionales y la participación en el liderazgo estudiantil*, (informe de investigación).
- Prieto-Ursúa, M., (2006). Psicología positiva: Una moda polémica, *Clínica y Salud*, 17(3).
Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1806/180613871007.pdf>
- Pratt, M. (1998). ¿To be or not to be? Central question in organizational identification. En D. Whetten, y P. Godfre, (Eds.) *Identity in organizations*, p. 171. London: Sage Publications
- Quinn, R. Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: toward a competing values approach to organizational analysis. *Management Science*, 29 (3), 364-377.
Recuperado de <http://tpayne.ba.ttu.edu/Graduate/MGT5391/QuinnRohrbaugh1983.pdf>
- Reyes, M. (2010). Reseña de Psicología del humor: un enfoque integrador de Martin, R.A. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 328-334.
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.

- Robbins, S. (1990). *Organization theory: structure, design and applications* (3rd ed.). Englewood Cliffs, USA: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. 8ª ed. México: Pearson Educación.
- Rodríguez y Bonilla (s/f). *La motivación en el mundo del trabajo*. Recuperado de <http://oser.wikispaces.com/file/view/MOTIVACI%C3%93N+EN+EL+MUNDO+DEL+TRABAJO.pdf>.
- Salanova, M., Martínez, I. y Llorens, S. (2005). Psicología organizacional positiva. En F. Palací (Coord.), *Psicología de la organización pp.* 349-376. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Salanova, M. (2008). Organizaciones saludables: una aproximación desde la psicología positiva. En: C. Vázquez y G. Hervás (eds.), *Psicología Positiva Aplicada*, 403-427, Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Salgado, J. y Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las AAPP: De la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del psicólogo*, 29(1),16-24.
- Scheier, M. y Carver, C. (1985). Optimism, coping and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies. *Health Psychology*, 4(3), 219-247.
- Scheier, M. F., y Carver, C. S. (1987). Dispositional optimism and physical well-being: the influence of generalized expectancies on health. *Journal of Personality*, 55, 169-210. Resumen recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/3497256>
- Scheier, M.F. y Carver, C.S. (1992). Effects of optimism on psychological and physical well-being: Theoretical overview and empirical update. *Cognitive therapy and research*, 16(2), 201-228.

- Scheier, M. y Carver, C. (1993). On the Power of positive thinking: The benefits of being optimistic. *Current directions in Psychological science*, 2, 26-30.
- Schneider, S.L. (2001). In search of realistic optimism: Knowledge, meaning and warm fuzziness. *American Psychologist*, 56, 250-263.
- Schumacker, R. y Lomax, R. (1996). A beginner's guide to structural equation modeling. Nva. Jersey: Lawrence Erlbaun.
- Seligman, M.E.P. (1991) Learned optimism. Nueva York: Knopf (Trad. Esp.: *Aprenda optimismo: Haga de la vida una experiencia maravillosa*. Barcelona: De bolsillo 2011).
- Seligman, M.E.P. (1998). Learned Optimism. New York: Pocket Books (Simon and Schuster).
- Seligman, M. E. P. (1998b). *Learned optimism: How to change your mind and your life* (2nd. Edition). New York: Pocket books.
- Seligman, M. E.P. (2006). *La auténtica felicidad*. Barcelona: Ediciones B, S.A.
- Seligman M. E.P. (13 de febrero de 2007). Entrevista de López, P. en el periódico El mundo, Madrid. Recuperado de <https://sinfuturoysinunduro.wordpress.com/2007/02/13/entrevista-a-martin-seligman-director-del-centro-de-psicologia-positiva-de-filadelfia/>
- Sekerka, L.E. y Fredrickson, B.L. (2008). Establishing positive emotional climates to advance organizational transformation. Recuperado de <http://www.sekerkaethicsinaction.com/docs/pdfs/Sekerka-Fredrickson%20Climate%20Chapter%20Web%209-07.pdf>

- Schumacker, R. y Lomax, R. (1996). *A beginner's guide to structural modeling*. Nueva Jersey: Lawrence Erlbaum
- Snyder, C. R. (1994). *The psychology of hope: You can get there from here*. New York: Free Press
- Snyder, C.R., Feldam, .D., Shorey, H.S., y Rand, K.L. (2002). Hopeful choices: A school counselor's guide to hope theory, *Professional School Counseling* 5, 298-307
- Snyder, C. R., Harris, C., Anderson, J. R., Holleran, S. A., Irving, L. M., Sigmon, S. T., Harney, P. (1991). The will and the ways: Development and validation of an individual-differences measure of hope. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(4), 570-585.
- Snyder, C. R., Irving, L. M., y Anderson, J. R. (1991). Hope and health: Measuring the will and the ways. En C. R. Snyder y Donelson R. Forsyth (Eds.), *The handbook of social and clinical psychology: The health perspective* (pp. 285-307). Elmsford, NY: Pergamon Press.
- Snyder, C.R., Hoza, B., Pelham, W.E., Rapoff, M., Ware, L., Danovsky, M., Stahl, K. (1997). The Development and Validation of the Children's Hope Scale. *Journal of Pediatric Psychology*, 22 (3), 399-421.
- Tajfel, H. (1974). Social identity and intergroup behavior. *Social Science Information*, (13)2, 65-93.
- Tajfel, H. (1978) *Differentiation between social groups. Studies in the Social Psychology of intergroup relations*. Londres: Academic Press.

- Tajfel, H. y Turner, J. (1981). *An Integrative Theory of intergroup Conflict*, 33-47.
- Tajfel, H. y Forgas, J.P. (2000). "Social categorization: Cognitions, values and groups". En *Stereotypes and prejudice* (ed.), Edwards Brothers (pp. 49-63), Ann Arbor, MI.
- Tiger, L. (1979) *Optimism: The biology of hope*. New York, Simon y Schuster,
- Thompson, B. (2004). *Exploratory and confirmatory factor analysis*. Washington: American Psychological Association.
- Topa, G. y Morales, F. (2006). Identificación Organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales, *Anales de Psicología*, 22(2), 234-242.
- Topa, G., Moriano, J. y Morales, J. (2008). Identidad social y apoyo percibido en las organizaciones: sus efectos sobre las conductas de ciudadanía, *Interamerican Journal of Psychology*, 42(2), 363-370.
- Tugade, M. y Fredrickson, B. (2004). Resilient Individuals Use Positive Emotions to Bounce Back from Negative Emotional Experiences. *Journal of Personality and Social Psychology* 86 (2): 320–333. doi:10.1037/0022-3514.86.2.320
- Turner, J. C. (1982). Towards a cognitive redefinition of the social group. En H. Tajfel (Ed.), *Social Identity and Intergroup relations* 15-40. Cambridge: Cambridge University Press
- Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J., y Christ, O. (2005). Category salience and organizational identification. *Journal of occupational and organizational psychology*. 78, 273-285.

- Van Dick, R., Wagner, U., Stellmacher, J., Christ, O. y Tissington, P. (2005). To be (long) or not to be (long): Social identification in Organizational context. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*. 131(3), 189-218
- Velásquez, F. (2002). Escuelas e Interpretaciones del pensamiento administrativo *Estudios Gerenciales*, 18(83), 31-55.
- Vera-Villaruel, P. y Guerrero A. (2003). Diferencias en habilidades de resolución de problemas sociales en sujetos optimistas y pesimistas, *Universitas Psychological* 2(1), 21-26.
- Vera-Villaruel, P., Córdova-Rubio, N. y Celis-Atenas, K. (2009) Evaluación del optimismo: un análisis preliminar del *Life Orientation Test* versión revisada (LOT-R) en población chilena 8 (1), 61-67.
- Yasuko, B., Romano, S., García, N. y Félix, M. (2005). Indicadores objetivos y subjetivos de la calidad de vida, *Enseñanza e investigación en Psicología*, 10(1), 93-102.
- Youssef, C.M. y Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace, The impact of hope, optimism and resilience, *Journal of Management* 33(5),
doi:10.1177/0149206307305562.
- Youssef, C.M. y Luthans, F. (2010). Meaning, finding and future directions en Cameron, K.S. y Spreitzer, G.M. (Ed.), *Positive Organizational Scholarship* 17-27, New York, U.S.A. Oxford University P.