

Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones  
ISSN: 1576-5962  
ISSN: 2174-0534  
Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid

Rodríguez-Cáceres, Claudio; Ramírez-Vielma, Raúl;  
Fernández-Ríos, Manuel; Bustos-Navarrete, Claudio  
Capital Psicológico, Desempeño Contextual y Apoyo Social del Trabajo en Salud Primaria  
Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 34, núm. 3, 2018, pp. 123-133  
Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid

DOI: <https://doi.org/10.5093/jwop2018a15>

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231357687001>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org



# Journal of Work and Organizational Psychology

<http://journals.copmadrid.org/jwop>



## Capital Psicológico, Desempeño Contextual y Apoyo Social del Trabajo en Salud Primaria

Claudio Rodríguez-Cáceres<sup>a</sup>, Raúl Ramírez-Vielma<sup>a</sup>, Manuel Fernández-Ríos<sup>b</sup> y Claudio Bustos-Navarrete<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Universidad de Concepción, Chile; <sup>b</sup>Universidad Autónoma de Madrid, España

### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

#### Historia del artículo:

Recibido el 18 de octubre de 2017

Aceptado el 12 de abril de 2018

**Palabras clave:**  
Capital psicológico  
Desempeño contextual  
Apoyo social del trabajo  
Diseño del trabajo  
Resiliencia

### R E S U M E N

Este estudio analizó la relación entre el capital psicológico y el desempeño contextual, proponiéndose un modelo de moderación que incluyó el apoyo social del trabajo. La muestra fue de 128 trabajadores de atención primaria de salud (82% mujeres,  $M = 42.8$  años). Los resultados apoyan parcialmente la relación entre capital psicológico y desempeño contextual, existiendo diferencias en los resultados según la medida de desempeño; sin embargo, el análisis de regresión lineal confirma que el capital psicológico y la resiliencia predicen el desempeño contextual. La evidencia encontrada no apoya la relación entre desempeño contextual y apoyo social del trabajo y esta última no actúa como variable moderadora en el modelo propuesto para explicar la relación entre capital psicológico y desempeño contextual.

## Psychological capital, contextual performance, and social support at work in primary health

### A B S T R A C T

This study analyzed the relationship between psychological capital and contextual performance, proposing a model of moderation that includes social support at work. The sample consisted of 128 primary health care workers (82% women,  $M = 42.8$  years). The results support partially the relationship between the psychological capital and contextual performance variables, with differences in the results according to the measure of performance; however, linear regression analysis confirms that psychological capital and resilience predict contextual performance. The evidence found does not support the relationship between contextual performance and social support at work, and this last variable does not act as a moderating variable in the proposed model for the relationship between psychological capital and contextual performance.

La Psicología Positiva nace como contraste a la preocupación que durante años mostró la Psicología “tradicional” de centrarse en lo que funciona mal en las personas y su auge ha alcanzado el área del trabajo y de las organizaciones, siendo la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP) una vertiente de este nuevo enfoque, que centra su interés en conocer las causas de la salud en el trabajo. Un ejemplo de ello podría ser la comprensión de un diseño óptimo del trabajo y sus eventuales consecuencias asociadas, como es el nivel de desempeño (Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derk, 2012; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). Siguiendo esta lógica, se pueden encontrar distintos constructos y procesos psicológicos positivos en las organizaciones,

siendo uno de ellos el *capital psicológico*, definido como un estado psicológico positivo de desarrollo de un individuo caracterizado por autoeficacia, optimismo, resiliencia y esperanza (Luthans, Youssef y Avolio, 2007). Los estudios relacionados con el capital psicológico demuestran que puede tener diversos beneficios en las personas, aumentando su bienestar psicológico, y también en las organizaciones, a nivel del desempeño y de la productividad (Bakker et al., 2012).

El capital psicológico es una construcción mayor, de segundo orden, conformada por los cuatro componentes: autoeficacia/confianza, optimismo, esperanza y resiliencia, que cuando se combinan conforman un factor principal de segundo orden que predice mejor el

Para citar este artículo: Rodríguez-Cáceres, C., Ramírez-Vielma, R., Fernández-Ríos, M. y Bustos-Navarrete, C. (2018). Capital psicológico, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en salud primaria. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34, 123-133. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a15>

Correspondencia: rauramir@udec.cl (R. Ramírez-Vielma).

desempeño y la satisfacción que cada uno de los cuatro factores que lo componen por separado (Luthans et al., 2007).

El desempeño laboral da cuenta de todas aquellas acciones o conductas que, bajo el control de un individuo, contribuyen al cumplimiento de las metas de una organización y que pueden ser medidas de acuerdo con el nivel de suficiencia o dominio de la persona (Campbell, 1990). Asimismo, Motowidlo y Kell (2012) conceptualizan el desempeño como "el valor total previsto para la organización de los episodios de comportamiento discretos que un individuo realiza durante un período de tiempo estándar" (p. 82).

El desempeño posee un carácter multidimensional, aspecto fundamental para el desarrollo de este artículo, en relación con lo cual se pueden encontrar distintos puntos de vista o planteamientos teóricos. Así, en la literatura científica se pueden distinguir varias dimensiones independientes y generalizables a distintos puestos y roles en el ámbito laboral, entre las que se encuentran el desempeño de tarea, desempeño contextual, conductas de ciudadanía organizativa y comportamientos contraproducentes, entre otros (Campbell y Wiernik, 2015). Para efectos de esta investigación el desempeño contextual se refiere a aquellas conductas que, contribuyendo a la mejora del ambiente psicológico y/o social y/o organizacional en que el trabajo se realiza, ayudan a conseguir los objetivos organizacionales. Borman y Motowidlo (1993) describen este tipo de desempeño como los comportamientos que apoyan el ambiente social y psicológico en que las tareas prescritas se realizan. Este tipo de desempeño apoya el entorno social y psicológico más amplio de la organización en el que debe funcionar el núcleo técnico (Motowidlo y Van Scotter, 1994). En este sentido, las conductas contextuales ciudadanas pueden servir para facilitar las comunicaciones, lubricar las relaciones sociales y reducir la tensión o las respuestas emocionales disruptivas.

Todo lo anterior tiene lugar en un escenario de trabajo en que la actividad laboral que las personas realizan responden a unas líneas de acción para generar o cambiar una situación determinada en orden a una mayor eficiencia, lo que se conoce como diseño del trabajo (Fernández-Ríos et al., 2017). El diseño del trabajo se refiere a cómo se estructuran, representan y modifican los puestos de trabajo, las tareas y los roles, reflejando el impacto de estas estructuras, representaciones y modificaciones en los resultados individuales, grupales y organizacionales (Grant y Parker, 2009). Congruente con esta definición, Morgeson y Humphrey (2008) detallan que el diseño del trabajo incluye el estudio, creación y modificación de la composición, contenido, estructura y ambiente dentro de los cuales se lleva a cabo los puestos y roles. Grant, Fried y Juillerat (2010) proponen un modelo integrador del diseño del trabajo en el que incorporan: a) las características físicas, como el entorno en el que desarrollan sus tareas los trabajadores, incluyendo demandas físicas, ergonomía, etc., b) las características sociales del trabajo, como el apoyo social, la retroalimentación de otros, la interdependencia, c) las características de conocimiento, como la complejidad del puesto, el procesamiento de la información, la especialización, la solución de problemas, entre otras, y d) características de las tareas, como la significación, identidad, autonomía, variedad, etc. Para efectos de esta investigación se pondrá especial atención en las características sociales de diseño, particularmente el apoyo social del trabajo. Así, una vez presentados los dominios de variables del estudio, a continuación se aborda el planteamiento de las hipótesis.

Algunas investigaciones han sugerido que el capital psicológico está positivamente relacionado con actitudes deseables de los empleados y negativamente relacionado con actitudes indeseables (Norman, Avey, Nimricht y Graber-Pigeon, 2010). Debido a esto es que existe la probabilidad de que el capital psicológico puede dar lugar a conductas laborales deseables que no se consideran como parte de la descripción del trabajo o funciones de los empleados que se ofrecen voluntariamente por ellos en apoyo de la propia organización (Norman et al., 2010). Un mecanismo explicativo para el efecto del capital

psicológico en las actitudes de los empleados es que quienes tienen un nivel más alto de capital psicológico esperan que sucedan cosas buenas en el trabajo (optimismo), piensan que ellos crean su propio éxito (eficacia y esperanza) y son más impermeables a los retrocesos (resiliencia) en comparación con personas con niveles más bajos en capital psicológico (Avey, Reichard, Luthans y Mahtre, 2011). Con base en lo anterior, se formulan las siguientes hipótesis:

H1. El conjunto de las variables autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza predicen el desempeño contextual.

H2. La variable capital psicológico, compuesta por autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza predice mejor el desempeño contextual que las mismas variables por separado. Tal como plantean Grant et al. (2010), el diseño de trabajo ejerce una influencia fundamental en las acciones y experiencias de los trabajadores en cada tipo de trabajo, ocupación y organización. En este sentido es que algunos estudios sugieren que el apoyo social, entendido como el grado en que el puesto proporciona oportunidades para el asesoramiento y asistencia de otras personas (Morgeson y Humphrey, 2006), como característica social del diseño del trabajo, puede reducir la separación y la despersonalización, facilitando el logro de metas y el crecimiento personal. A su vez, el apoyo social puede mejorar así el bienestar al permitir a los trabajadores lograr sus objetivos y aprender de sus experiencias (Grant y Parker, 2009).

El apoyo social supone una variable relacional dentro de las características del diseño del trabajo y hay algunos indicios de su eventual relación con el desempeño. De acuerdo con Morgeson y Humphrey (2008), el apoyo social (así como otras características sociales del trabajo) denota que la actividad laboral tiene lugar en un ambiente social y relacional más amplio, por lo que no sería extraño suponer que tal soporte estructural relacional puede facilitar el despliegue de comportamientos de desempeño, tales como los comportamientos contextuales. Entre la incipiente evidencia se encuentra el estudio de metanálisis realizado por Humphrey, Nahrgang y Morgeson (2007), en el que se demuestra el impacto de distintas características sociales del trabajo, entre ellas el apoyo social, sobre diversos resultados, particularmente sobre la satisfacción en el trabajo, pero también, aunque con menor intensidad y acuerdo, sobre el desempeño individual. A su vez, DuVernet (2012) incluyó el apoyo social dentro de las características del trabajo recomendadas para iniciar procesos de rediseño destinados a mejorar el desempeño. Con el sustento de lo antes expuesto es que se propone lo siguiente:

H3. Existe una relación positiva entre el apoyo social de diseño del trabajo y el desempeño contextual.

Las investigaciones han aportado evidencia en cuanto a la relación de las características sociales del trabajo y algunas variables, como por ejemplo las conductas prosociales (Grant, 2007). Altos niveles de apoyo social implican la atracción de asesoría y asistencia de los demás, siendo así una forma de interacción en la que es probable que terceros ayuden a las personas a aclarar sus funciones y abordar las preocupaciones cuando experimentan dificultades. Las características sociales del trabajo ofrecen una oportunidad para que los trabajadores puedan aprender de los demás. Este proceso puede darse a través de una mayor interacción con los demás, tanto en contextos orientados al desempeño (es decir, la interdependencia) como en aquellos que no tienen esta orientación (es decir, el apoyo social). A su vez, pueden ofrecer la posibilidad de una mayor interacción fuera de la organización, así como la oportunidad de obtener retroalimentación del desempeño de manera directa (es decir, de los comentarios de otros). De este modo las personas pueden aprender a realizar su trabajo con mayor eficacia a través de la transferencia de conocimiento implícito y explícito (Berman, Down y Hill, 2002; Grant, 2007).

Asimismo, Grant y Parker (2009) plantean, según el resultado de sus revisiones e investigaciones, que el apoyo social puede reducir la desconexión y la despersonalización como respuesta de los trabajadores a las demandas de sus puestos de trabajo, facilitando el logro

de metas y el crecimiento personal, incidiendo así en el bienestar. Lo anterior es ejemplo del modelo de demandas y recursos del trabajo (Karasek, 1979), una de las perspectivas del apoyo social.

Con base en lo anteriormente expuesto es que en este estudio se propone un modelo teórico que integra la relación entre las características autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza con la variable latente capital psicológico y a su vez la relación de esta variable latente con el desempeño contextual autoevaluado a través de la observación del comportamiento y de calificación referida a conductas (incidentes críticos). Se plantea además la relación del apoyo social del trabajo con el desempeño contextual y se establece una relación de moderación del apoyo social en la relación del capital psicológico y el desempeño. Este modelo permite plantear la cuarta hipótesis de investigación:

H4. El apoyo social de diseño del trabajo se comportará como una variable moderadora en la relación de las variables capital psicológico y el desempeño contextual. La combinación entre altos niveles de capital psicológico y alta percepción de apoyo social se asociarán a un mayor nivel de desempeño contextual en comparación con un alto nivel de capital psicológico y baja percepción de apoyo social.

### Objetivo del Estudio

Con el fin de abordar la relación de los estados positivos de las personas y variables como el desempeño es que el desafío de esta investigación es estudiar la relación entre el capital psicológico y el desempeño contextual en el área de la salud, específicamente en atención primaria de salud, la puerta de entrada al sistema de salud pública de Chile y, por ende, uno de los servicios de mayor demanda por parte de los usuarios. Ante esto, con base en la literatura y estudios revisados, las preguntas que de base guían esta investigación buscan evidenciar la relación, ya argumentada, entre las variables capital psicológico y desempeño contextual en un contexto organizacional en el que los trabajadores están bajo constante exigencia interna y externa y en dónde el servicio otorgado a los usuarios es el principal insumo para el propio sistema de salud, incorporando entonces una variable de diseño del trabajo, el apoyo social, como tercera variable de análisis. En consecuencia, el objetivo de esta investigación es establecer la relación, e intensidad de ésta, entre las variables capital psicológico, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en funcionarios de atención primaria de salud.

### Método

#### Participantes

Para efectos de investigación se seleccionó una muestra aleatoria de 380 funcionarios de atención primaria de salud de la Municipalidad de Concepción, Chile, a quienes se les invitó a participar en el estudio, utilizando como criterio de exclusión el tiempo de trabajo en la institución, siendo el mínimo 6 meses. La muestra final total de participantes fue de 128 sujetos. La edad promedio de ellos fue de 42.82 ( $DE = 12.085$ ), siendo el mínimo 23 y el máximo 70 años. El 81.3% del total de la muestra fueron mujeres ( $N = 104$ ). En el área de formación la mayoría de la muestra poseía estudios técnicos, representando el 48.4% del total, seguido de aquellos con estudios universitarios (enfermeras/os, matronas, nutricionistas, kinesiólogos/as, psicólogos/as, asistentes sociales, médicos, odontólogos) con un 32.8%, luego aquellos con estudios de postgrado con 14.1% y aquellos con nivel educativo de enseñanza básica y media con un 4.7% del total de la muestra. Los estadísticos descriptivos de la muestra se presentan en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Estadísticos descriptivos de las características de la muestra

| Variables                                     | M      | DE      | Mínimo | Máximo |
|---|--------|---------|--------|--------|
| Edad  | 42.82  | 12.085  | 23     | 70     |
| Horas de trabajo semanales                    | 40.70  | 8.160   | 4      | 48     |
| Tiempo en organización (en meses)             | 149.31 | 115.595 | 6      | 480    |
| Tiempo en puesto de trabajo actual (en meses) | 113.24 | 111.133 | 6      | 480    |

Nota.  $N = 128$  participantes.

### VARIABLES E INSTRUMENTOS

**Capital psicológico.** Definido por la puntuación obtenida en el Cuestionario PCQ (*Psychological Capital Questionnaire*; Luthans et al., 2007). Este instrumento es un cuestionario que está compuesto de cuatro factores: autoeficacia (6 ítems, por ejemplo, "me siento seguro analizando un problema a largo plazo para encontrar una solución"), esperanza (6 ítems, por ejemplo, "hay muchas formas de darle la vuelta a cualquier problema"), optimismo (6 ítems, por ejemplo, "en lo que respecta a mi trabajo, siempre veo el lado bueno de las cosas") y resiliencia (6 ítems, por ejemplo, "puedo superar las épocas laborales difíciles porque ya me he enfrentado antes a las dificultades").

En este estudio se utilizó su adaptación al español realizada por Anza, Domínguez, Moriano y Molero (2014). Esta versión del cuestionario está compuesto por 20 ítems y la forma de respuesta es de tipo Likert de 1 (*muy en desacuerdo*) a 6 (*muy de acuerdo*).

A través de la validación del cuestionario realizada en España se contrastaron varios modelos distintos por medio de análisis factorial confirmatorio. Al realizarse este procedimiento, se reespecíficó el modelo eliminando los ítems con baja carga factorial, por lo que el cuestionario final quedó conformado por 20 ítems. A su vez, en el análisis de fiabilidad se obtuvo una consistencia interna del instrumento de  $\alpha = .91$  y por subescala se obtuvieron las siguientes consistencias: autoeficacia con un  $\alpha = .91$ , esperanza con un  $\alpha = .82$ , resiliencia con un  $\alpha = .67$  y optimismo con un  $\alpha = .77$ .

**Desempeño contextual.** Para efectos de esta investigación se utilizaron dos instrumentos de medida de desempeño contextual, I1 e I2, con el fin de conocer el impacto en los resultados del autorreporte de este tipo de desempeño según la naturaleza de la escala. El primero de ellos fue evaluado por la escala de Motowidlo y Van Scotter (1994) (I1) y el segundo por la escala de Ramírez-Vielma y Fernández-Ríos (2016) (I2). La primera escala es una escala de observación de frecuencia de conductas y la segunda es una escala de anclaje conductual. En las escalas de observación se evalúa el desempeño del individuo en términos de la probabilidad de ocurrencia del comportamiento relevante, mientras que en las escalas de anclaje (también conocidas como *Behaviorally Anchored Rating Scales - BARS*) se describe un comportamiento específico (ancla) que es crítico para determinar un nivel de desempeño en el trabajo específico (Murphy, 2008). De este modo se cuenta con dos de las principales modalidades de evaluación de este tipo de desempeño.

La adaptación y traducción al español del instrumento desarrollado por Motowidlo y Van Scotter (1994) fue realizada sobre la base de las *International Test Commission Guidelines for Translating and Adapting Tests* (International Test Commission, 2010), de tal modo que existiese una correspondencia con la versión original (traducción inversa). La escala consta de 16 ítems tales como "coopera con otros en el equipo de trabajo", "sigue los procedimientos apropiados y evita aquellos no autorizados" o "hace voluntariamente más de lo que su trabajo requiere, ya sea para ayudar a otros o para hacer más eficaz la unidad de trabajo". Cada ítem se contesta en una escala de 1 (*ninguna o casi ninguna probabilidad*) a 5 (*altamente probable*). La consistencia interna obtenida para el instrumento en el estudio original fue de  $\alpha = .95$ . En este estudio la consistencia interna del instrumento arrojó un  $\alpha = .72$ , lo que es considerado aceptable o adecuado.

El segundo instrumento, PRO-4, está conformado por 29 ítems y

diseñado para dar cuenta del desempeño individual evaluado por jefes directos o supervisores y autoevaluación. Este instrumento fue elaborado por Ramírez-Vielma y Fernández-Ríos (2016) y evalúa los desempeños de tarea, contextual, proactivo y adaptativo, en formato de respuesta de anclaje conductual, similar al esquema BARS, señalado antes. Los ítems tienen una respuesta graduada de 1 a 5, pero en lugar de solicitar el nivel de acuerdo o de frecuencia de las conductas, el participante debe seleccionar la descripción conductual específica que refleja el criterio de desempeño contenido en la pregunta. El instrumento posee una fiabilidad  $\alpha$  de Cronbach de .97, siendo el promedio de fiabilidad entre las dimensiones de  $\alpha = .91$ . Estos valores indican que el instrumento posee una alta consistencia interna.

Para los efectos de esta investigación se utilizó la subescala de desempeño contextual del instrumento, la cual hace referencia a conductas que contribuyen a la mejora del ambiente psicológico y/o social y/o organizacional en que el trabajo se realiza y ayudan a conseguir los objetivos organizacionales. Esta dimensión es valorada a través de 5 ítems, cuya consistencia interna es de  $\alpha = .89$ . Un ejemplo de ítem es el siguiente, “¿en qué medida coopero con los demás miembros de la unidad de trabajo?”, para lo cual el jefe directo y/o el trabajador dispone de 5 alternativas de respuesta de anclaje conductual, niveladas en función del cumplimiento del criterio. En este caso dispone de las siguientes anclas conductuales: (1) “no coopero con nadie, siempre predominan mis intereses personales”, (2) “si no se perjudican mis intereses personales, colaboro de vez en cuando”, (3) “coopero con otros en la unidad de trabajo cuando es necesario pero sin excederme”, (4) “ofrezco mi ayuda y coopero desinteresadamente con miembros de la unidad de trabajo” y (5) “coopero activamente con otros por el bien del equipo, aún a costa de mis intereses personales”. La consistencia interna de esta subescala obtenida por autorreporte de los trabajadores fue de  $\alpha = .70$ .

**Apoyo social de diseño del trabajo.** Definida por la puntuación obtenida en la subescala de apoyo social de diseño del trabajo del instrumento elaborado para evaluar las características de diseño del trabajo, *Work Design Questionnaire* (WDQ), desarrollado por Morgeson y Humphrey (2006), traducido y adaptado al idioma español (Fernández-Ríos et al., 2017). Los ítems consisten en una serie de afirmaciones que permiten al participante caracterizar el diseño del trabajo en su puesto actual, utilizando un formato de respuesta tipo Likert con cinco puntos de valoración, donde 1 indica *total desacuerdo* y 5 *acuerdo total*. Algunos ejemplos de ítems son “en mi puesto de trabajo tengo la posibilidad de conocer a otras personas”, “tengo la oportunidad de encontrarme con otras personas en mi trabajo”, “mi supervisor/a se interesa por el bienestar de las personas que trabajan para él/ella”. La consistencia interna general (de los 77 ítems) obtenida para el instrumento en la adaptación al español realizada por Fernández-Ríos et al. (2017) es de  $\alpha = .92$  y el promedio de fiabilidad entre las dimensiones es de  $\alpha = .77$ . Para efectos de esta investigación se utilizó la subescala de apoyo social de la escala de características sociales del trabajo. Esta dimensión es valorada con 6 ítems, cuya consistencia interna obtenida en esta adaptación fue de  $\alpha = .72$ . En esta investigación el valor obtenido fue de  $\alpha = .74$ .

## Procedimiento

La recolección de datos se llevó a cabo entre enero y marzo de 2017. Previo a ello se estableció contacto con la Dirección de Administración de Salud Municipal de Concepción, solicitando autorización para esta investigación con las autoridades máximas de dicha institución y los centros de salud en dónde se obtuvieron los datos. Quienes contestaron los instrumentos firmaron un consentimiento autorizando su participación en este estudio. La entrega del cuestionario y de las instrucciones se llevó a cabo por parte de los referentes

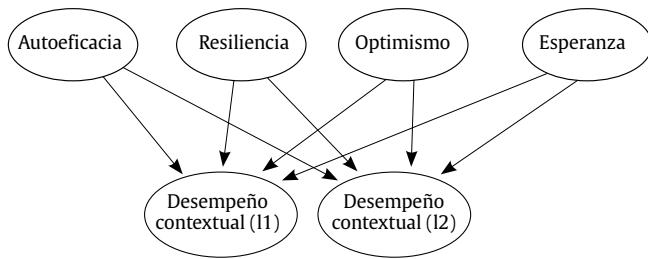
de recursos humanos de cada organización, quienes fueron capacitados para dichos fines. El total de participantes que contestaron los instrumentos en papel fue de 128 trabajadores.

Para el análisis de las hipótesis planteadas en esta investigación primero se realizó un análisis de correlaciones bivariadas para evaluar el grado de relación entre las variables incluidas en el estudio y luego se aplicó análisis de regresión lineal múltiple para conocer la dirección de la relación entre las variables y así determinar la capacidad de predicción de las variables independientes (variables autoeficacia, esperanza, resiliencia, optimismo, capital psicológico y apoyo social del trabajo) sobre la variable dependiente (desempeño contextual individual). Para estos análisis se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics Versión 24 y el software R.

Para el análisis de datos destinado a la prueba empírica de la cuarta hipótesis se utilizó el modelo MIMIC (acrónimo del inglés *Multiple Indicators, Multiple Causes*). El modelo MIMIC es un caso especial de los modelos de ecuaciones estructurales (SEM) y consta de dos partes: un modelo de medición que define las relaciones entre una variable latente y sus indicadores y un modelo estructural que especifica las relaciones causales entre las variables latentes y los efectos causales (Jöreskog y Sörbom, 1996). El modelo MIMIC incorpora variables adicionales, que se supone influyen en los factores latentes, y también permite la prueba de hipótesis en dirección de los efectos entre diferentes factores.

En relación con lo anterior, el modelo propuesto estará definido por la relación entre el capital psicológico (variable latente) y sus indicadores, en este caso, resiliencia, autoeficacia, optimismo y esperanza. El modelo estructural estaría compuesto por las relaciones causales entre el capital psicológico y el desempeño contextual autoevaluado por los trabajadores a través de observación y anclaje conductual, respectivamente.

En la Figura 1 se explica la relación propuesta en la hipótesis entre las características del capital psicológico y el desempeño contextual, reportado por el propio sujeto a través de dos instrumentos. Lo anterior se analizó mediante un modelo de regresión con el fin de evaluar el fin predictivo de las cuatro variables por separado.

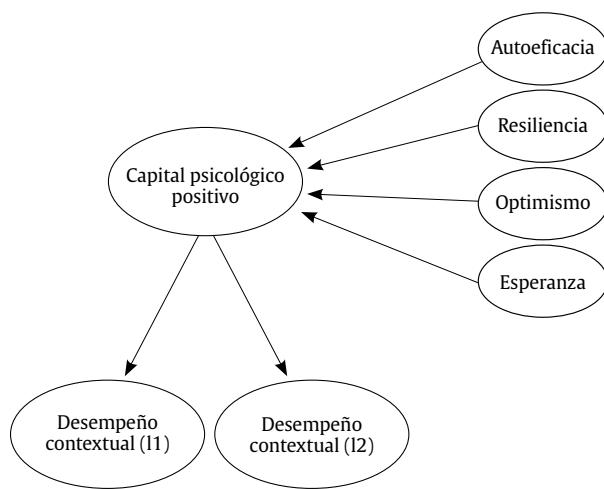


**Figura 1.** Relación de las variables autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza con el desempeño contextual reportado por los sujetos en ambas escalas de medición.

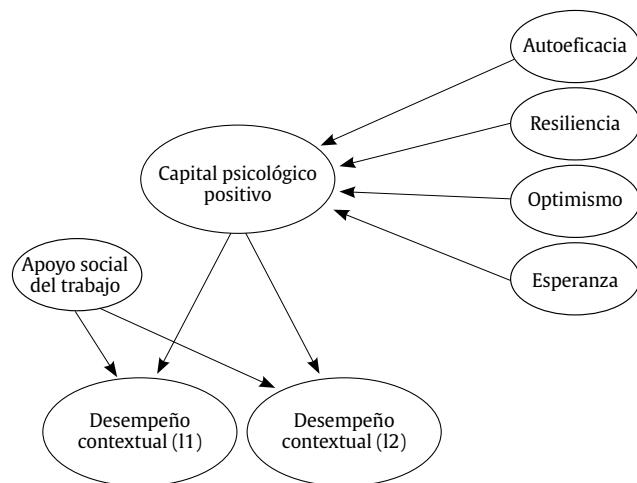
En la Figura 2 se plantea la relación de los 4 componentes, autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza, con la variable latente capital psicológico y la relación de ésta con el desempeño contextual. Este modelo se plantea para evaluar las  $H_1$  y  $H_2$ .

A su vez, para comparar el modelo teórico propuesto en la  $H_2$  con el modelo de la  $H_1$  se utilizó la prueba de chi cuadrado con el fin de mostrar que no existe diferencia significativa entre modelos.

En la Figura 3 se plantea el modelo teórico con una nueva variable, apoyo social, y la relación de esta con el desempeño contextual. Este modelo se plantea para evaluar la  $H_3$ .



**Figura 2.** Relación de los cuatro componentes, autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza, con la variable latente capital psicológico y la relación de ésta con el desempeño contextual I1 y I2 autorreportado por los trabajadores.



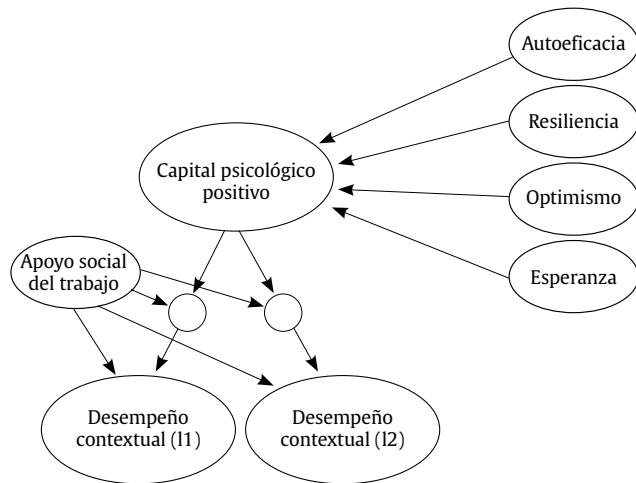
**Figura 3.** Relación del apoyo social del trabajo con el desempeño contextual I1 e I2 autorreportado por los trabajadores, controlando la variable capital psicológico positivo.

Finalmente se aplicó un modelo de moderación para evaluar la influencia de la variable apoyo social del trabajo en la relación de las variables capital psicológico y el desempeño contextual (I1 y I2), esto según lo representado en la Figura 4.

## Resultados

Se observan dentro de los resultados descriptivos de la muestra (Tabla 2) que la media de las puntuaciones del capital psicológico y sus componentes es similar, además, existe una leve diferencia entre las medias obtenidas en el desempeño contextual I1 (comportamientos observados), siendo esta mayor que la media de I2 (anclas conductuales).

De acuerdo con los análisis reportados se tiene que existe una relación directa y significativa entre las variables que componen el capital psicológico y el desempeño contextual modalidad de observación de conducta (I1), teniendo las variables los siguientes indicadores de correlación: autoeficacia ( $r = .310, p < .001$ ), esperanza ( $r = .345, p < .001$ ), resiliencia ( $r = .353, p < .001$ ) y optimismo ( $r = .271, p < .001$ ). Sin embargo, al correlacionar estas mismas variables con el desempeño contextual (I2), solo la resiliencia ( $r = .326, p < .001$ ) mantiene este tipo de relación, así como la esperanza ( $r = .190, p < .005$ ). Dado este mismo análisis, se tiene que la autoeficacia y optimismo no presentan relación significativa. La variable capital psicológico tiene una relación significativa al ser correlacionada con el desempeño contextual en I1 ( $r = .378, p < .001$ ), siendo este valor más alto que el de la relación de sus variables componentes con el desempeño medido con el mismo instrumento. Por otra parte, capital psicológico mantiene una relación significativa con la variable desempeño contextual I2 ( $r = .223, p < .005$ ) y además es menor al valor obtenido de la relación de uno de sus componentes, resiliencia, con dicha variable.



**Figura 4.** Apoyo social del trabajo como moderador en la relación del capital psicológico y el desempeño contextual reportado por el sujeto a través de un instrumento de conductas observadas BOS (I1) y reportado en un instrumento de anclaje conductual BARS (I2).

**Tabla 2.** Estadísticos descriptivos de las variables centrales de estudio

| Variables                 | N   | M    | DE   | Mínimo | Máximo |
|---------------------------|-----|------|------|--------|--------|
| Capital psicológico       | 118 | 5.22 | 0.62 | 2.00   | 6.00   |
| Autoeficacia              | 123 | 5.21 | 0.90 | 1.00   | 6.00   |
| Esperanza                 | 125 | 5.23 | 0.74 | 1.83   | 6.00   |
| Resiliencia               | 125 | 5.26 | 0.63 | 3.00   | 6.00   |
| Optimismo                 | 126 | 5.27 | 0.83 | 1.00   | 6.00   |
| Desempeño contextual      |     |      |      |        |        |
| Desempeño contextual (I1) | 124 | 4.65 | 0.24 | 3.81   | 5.00   |
| Desempeño contextual (I2) | 122 | 4.09 | 0.51 | 2.80   | 5.00   |
| Apoyo social del trabajo  | 122 | 4.02 | 0.69 | 1.67   | 5.00   |

**Tabla 3.** Matriz de correlaciones generales entre las variables del estudio

| Variables                    | 1<br>DC(I1) | 2<br>DC(I2) | 3<br>AST | 4<br>CP | 5<br>Ae | 6<br>Es | 7<br>Re | 8<br>Op |
|------------------------------|-------------|-------------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1. Desempeño contextual (I1) | -           | -           |          |         |         |         |         |         |
| 2. Desempeño contextual (I2) | .266**      | -           |          |         |         |         |         |         |
| 3. Apoyo social del trabajo  | .146        | .067        | -        |         |         |         |         |         |
| 4. Capital psicológico       | .378**      | .223*       | .463**   |         |         |         |         |         |
| 5. Autoeficacia              | .310**      | .128        | .355**   | .839**  |         |         |         |         |
| 6. Esperanza                 | .345**      | .190*       | .494**   | .885**  | .614**  |         |         |         |
| 7. Resiliencia               | .353**      | .326**      | .225*    | .694**  | .406**  | .487**  |         |         |
| 8. Optimismo                 | .271**      | .130        | .429**   | .717**  | .368**  | .663**  | .420**  |         |

Nota. N = 128.

\*p < .05 (bilateral), \*\*p < .01 (bilateral).

No se encontró relación significativa entre el apoyo social del trabajo con el desempeño contextual I1 e I2. Pese a lo anterior, se evidencia en los resultados una significativa relación entre el apoyo social del trabajo y el capital psicológico. El detalle de las correlaciones se muestra en la **Tabla 3**.

En relación con las dos primeras hipótesis de esta investigación, con el fin de conocer la dirección de las relaciones antes descritas, y con ello determinar la predicción de variables, es que se utilizó un análisis de regresión lineal, definiendo como variables dependientes el desempeño contextual (I1 e I2) y las variables predictoras del modelo que son definidas por capital psicológico, autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo. Como se puede observar en la **Tabla 4** y en la **Tabla 5**, existe evidencia significativa para afirmar que la variable capital psicológico ( $B = 0.149$ ,  $p < .001$ ) y la variable resiliencia ( $B = 0.086$ ,  $p < .005$ ) sí influyen en el desempeño contextual I1, así como también influyen las mismas variables en el desempeño contextual I2 con los valores ( $B = 0.177$ ,  $p < .005$ ) y ( $B = 0.296$ ,  $p < .001$ ) respectivamente. Por otra parte, para las variables autoeficacia, esperanza y optimismo no existe evidencia significativa, es decir, no influyen en el desempeño contextual (I1 y I2).

Para analizar la posible presencia de colinealidad entre las variables predictoras en los modelos de regresión, se realizó un análisis de inflación de varianza, VIF, siendo considerado un valor superior a 10 indicador de colinealidad. Tanto para I1 como I2, el máximo indicador VIF fue el de esperanza, con 3.02 para I1 y 2.57 para I2. Estos valores nos indican que no existe multicolinealidad en el modelo.

**Tabla 4.** Resultados de la regresión lineal simple para explicar el desempeño contextual a partir de las variables autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo

| Variables      | Desempeño contextual (I1) |   | Desempeño contextual (I2) |   |
|----------------|---------------------------|---|---------------------------|---|
|                | B                         | B | B                         | B |
| Constante      | 3.758 **                  |   | 2.576**                   |   |
| Autoeficacia   | 0.016                     |   | -0.069                    |   |
| Esperanza      | 0.057                     |   | 0.103                     |   |
| Resiliencia    | 0.086*                    |   | 0.296**                   |   |
| Optimismo      | 0.009                     |   | -0.045                    |   |
| R <sup>2</sup> | 0.158                     |   | 0.135                     |   |
| F              | 5.120**                   |   | 4.305                     |   |
| n              | 114                       |   | 115                       |   |

\*p < .05, \*\*p < .01.

Según estos resultados, la primera hipótesis se rechaza pues solo la resiliencia como factor componente del capital psicológico logra predecir el desempeño contextual I1 e I2. Por otra parte, en relación con el poder predictivo de la variable compuesta capital psicológico sobre el desempeño contextual, como se propone en la segunda hipótesis, esta se mantiene parcialmente debido a que el valor predictivo

de esta variable es mayor que el de sus componentes solo en el desempeño contextual I1, pues en el desempeño contextual I2 tiene un mejor valor predictivo la resiliencia como componente que el factor psicológico como factor de segundo orden.

**Tabla 5.** Resultados de la regresión lineal simple para explicar el desempeño contextual a partir de la variable capital psicológico

| Variables           | Desempeño contextual (I1) |   | Desempeño contextual (I2) |   |
|---------------------|---------------------------|---|---------------------------|---|
|                     | B                         | B | B                         | B |
| Constante           | 3.858 **                  |   | 3.151**                   |   |
| Capital psicológico | 0.149**                   |   | 0.177*                    |   |
| R <sup>2</sup>      | .143                      |   | .050                      |   |
| F                   | 18.688**                  |   | 5.921*                    |   |
| n                   | 114                       |   | 115                       |   |

\*p < .05, \*\*p < .01.

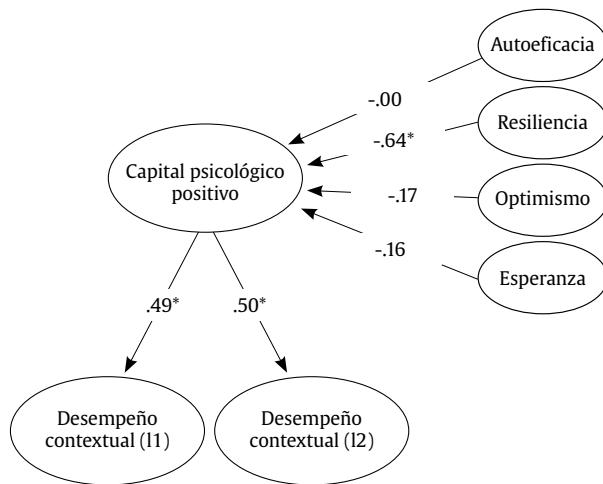
Se verificaron los supuestos de regresión lineal de linealidad de relación entre los valores observados y los predichos, normalidad y homocedasticidad de residuo. En la regresión de I1, si bien se observa una leve falta de linealidad y aumento de la varianza en el 4.4% de los valores inferiores predichos, el modelo se ajusta bien al 95.6% restante de los datos observándose normalidad de residuos. En la regresión de I2 se cumplen todos los supuestos y el modelo ajusta con un 97.3%.

Este estudio propone un modelo de análisis de relación entre las variables capital psicológico y desempeño contextual en ambos casos de medición con la participación de una tercera variable moderadora, el apoyo social como característica de diseño del puesto de trabajo. Para establecer este análisis con efecto de moderación se utilizó el modelo MIMIC. En primera instancia se plantea el modelo de relación del capital psicológico y desempeño contextual en ambas formas de medición sin la presencia del apoyo social como tercera variable (**Figura 5**). Este modelo indica una alta relación de la resiliencia en su relación como componente del capital psicológico, el que a su vez también muestra una relación significativa con ambas medidas de desempeño.

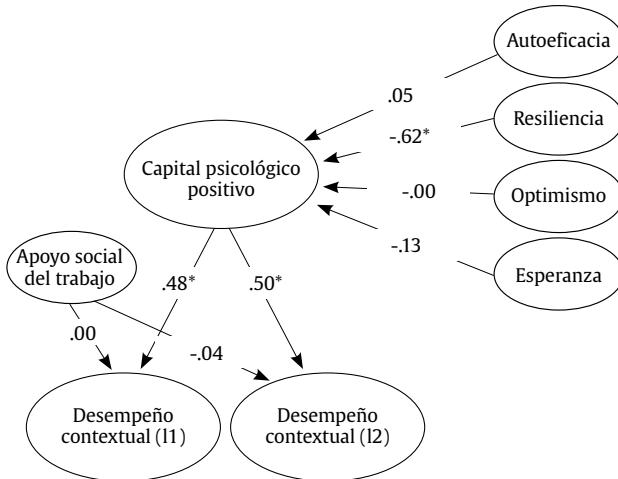
El segundo modelo planteado previo al diseño completo del modelo que integra el apoyo social como variable moderadora es el que incluye a esta misma variable pero sin el efecto moderador (**Figura 6**). Los valores observados mantienen la relación antes descrita entre las variables resiliencia y capital psicológico y entre esta última y el desempeño contextual. Además, se evidencia ausencia de relación entre el apoyo social y el desempeño contextual.

Los resultados obtenidos al integrar el apoyo social como variable moderadora marcan diferencias con los análisis previos, puesto que lo que a continuación se expone son los resultados explicativos para un modelo propuesto de interacción entre los indicadores del capital psicológico (variables autoeficacia, resiliencia, optimismo y esperanza) y las consecuencias propuestas para este modelo, siendo ellas el desempeño contextual autorreportado a través de una escala de

observación (I1) y una escala de anclaje conductual (I2). Para poder observar la interacción de la variable moderadora en el modelo se dividió al total de la muestra según el nivel de apoyo social del puesto de trabajo fijando el punto de corte en la mediana de los resultados, teniendo entonces dos grupos, los de alto apoyo social y los de bajo. Como se muestra en la Figura 7 (modelo de interacción con bajo y alto apoyo social), en el grupo de bajo apoyo social las relaciones con ambas medidas de desempeño son negativas, describiendo una relación no directa. Por el contrario, en el grupo de sujetos que percibe alto apoyo social la relación entre esta variable y el desempeño contextual reportado en la escala de anclaje conductual es positiva, describiendo una relación directa no significativa. En ambos modelos, con baja y con alta percepción de apoyo social, la relación del capital psicológico con ambas medidas de desempeño es directa y significativa siendo además los valores similares.



**Figura 5.** Modelo 1: relación de capital psicológico y desempeño contextual.



**Figura 6.** Modelo 2: relación de capital psicológico y desempeño contextual con apoyo social sin moderación.

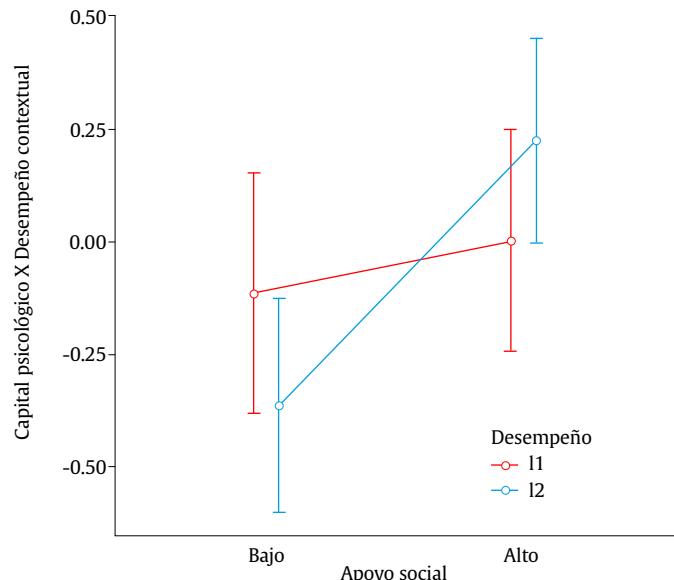
**Tabla 6.** Indicadores de ajuste de los modelos propuestos

| Modelos  | $\chi^2$ | gl | Sig. | CFI   | TLI   | RMSEA | SRMR | AIC       | BIC       |
|----------|----------|----|------|-------|-------|-------|------|-----------|-----------|
| Modelo 1 | 4.373    | 4  | .358 | .987  | .970  | .029  | .053 | 1,657.546 | 1,676.513 |
| Modelo 2 | 4.915    | 4  | .296 | .962  | .897  | .046  | .043 | 1,896.585 | 1,920.724 |
| Modelo 3 | 7.993    | 11 | .714 | 1.000 | 1.000 | .000  | .047 | 1,727.602 | 1,778.563 |

Nota. Modelo 1 = capital psicológico y desempeño contextual; modelo 2 = capital psicológico y desempeño contextual con apoyo social sin moderación; modelo 3 = capital psicológico y desempeño contextual con apoyo social con moderación (a y b); CFI = comparative fit index; TLI = Tucker-Lewis index; RMSEA = root mean square error of approximation; SRMR = standardized root mean square residual; AIC = Akaike information criterion; BIC = Bayesian information criterion.

Es importante destacar que los valores de los indicadores de ajuste para los modelos propuestos son aceptables. Los valores de RMSEA bajo .03 indican excelente bondad de ajuste a los datos, bajo .05 muy bueno y bajo .08 bueno (Williams, Ford y Nguyen, 2004). Los valores de SRMR inferiores a .08 indican un buen ajuste a los datos, mientras que los valores inferiores o iguales a .09 son aceptables siempre y cuando RMSEA o CFI corroboren la bondad de ajuste del modelo (Hu y Bentler, 1999). Finalmente, valores de CFI iguales a .95 indican que un modelo muestra un buen ajuste a los datos (Hair, Black, Babin y Anderson, 2010; Hu y Bentler, 1999), aunque algunos autores sostienen que los valores de .90 o incluso .80 son aceptables (Hair et al., 2010). En cuanto a TLI, valores más cercanos a 1 muestran el mejor ajuste, mientras que los indicadores BIC y AIC, que sirven para comparar modelos, tienden a penalizar la complejidad, por lo que cuanto mayor sea su valor, menor será la bondad de ajuste de un modelo (Arbuckle, 2013).

De la Tabla 6, se concluye que, mediante la bondad de ajuste propuesta para cada caso, el mejor modelo es el que presenta un menor AIC (criterio de información de Akaike, selección de modelos) pero penaliza la exclusión de más variables explicativas al modelo, en donde el modelo 1 presenta un menor AIC (1,657.546) que lo componen el capital psicológico y el desempeño contextual. Ahora, si consideramos que el mejor modelo fuera bajo los criterios de los menores errores cuadráticos medios ajustados, se observa que el mejor de estos 3 modelos propuestos es el tercero (RMSEA = 0), el cual lo componen la variable capital psicológico y el desempeño contextual con apoyo social con moderación (a y b).



**Figura 7.** Modelo de interacción entre capital psicológico y desempeño contextual con bajo y alto apoyo social del trabajo.

En relación con los resultados antes descritos, la cuarta hipótesis se rechaza pues si bien el modelo MIMIC es explicativo en cuanto a los

indicadores del capital psicológico y sus consecuencias (desempeño contextual I1 e I2), no se evidencia un rol moderador de la variable apoyo social, precedido además por la ausencia de relación entre el apoyo social y el desempeño contextual.

## Discusión

El objetivo del estudio fue establecer la relación, y su intensidad, entre las variables capital psicológico, desempeño contextual y apoyo social del trabajo en funcionarios de atención primaria de salud. En primera instancia, como hallazgo general, se encontró una relación significativa entre los componentes del capital psicológico y el desempeño contextual autoevaluado con una escala de evaluación de observación del comportamiento; sin embargo, esta asociación no se cumple plenamente en la relación de los mismos componentes con escala de estimación ancladas a conducta. Por otra parte, una vez realizados los análisis de regresión lineal con el fin de determinar si las variables componentes del capital psicológico predicen el desempeño contextual, se encontró que esta relación sólo se establece entre la resiliencia y el desempeño contextual determinado por ambas escalas. Con base en lo anterior es que la primera hipótesis planteada en este estudio se rechaza, puesto que solo la resiliencia cumple un valor predictor sobre el desempeño contextual a diferencia de los otros factores tales como el optimismo, esperanza y autoeficacia.

Si bien la hipótesis primera se rechaza, se debe destacar acá que en ambos casos los componentes esperanza y resiliencia sí tienen relación significativa con el desempeño contextual evaluado por ambas escalas. La relación de la esperanza con el desempeño se condice con lo planteado por Peterson y Byron (2008), quienes sostienen que esta se relaciona positivamente con el desempeño a causa de los procesos cognitivos que están a la base, siendo estos agencia, como la energía dirigida a hacia las metas u objetivos, y vías, como la planificación para cumplir dichas metas y objetivos (Snyder, Irving y Anderson, 1991). Por otra parte, la resiliencia muestra una alta relación con el desempeño contextual en ambas escalas de medida, siendo esta mayor a cualquier otra relación establecida entre el resto de las variables componentes del constructo capital psicológico y el desempeño contextual medido por los dos instrumentos ya descritos. Un hallazgo importante en este sentido, que será analizado más adelante, tiene que ver con que en el modelo de ecuaciones estructurales propuesto para analizar la cuarta hipótesis, modelo MIMIC, es que la resiliencia obtiene los mayores valores de relación significativa con el desempeño, y además, explica con mayor peso que las otras variables la relación entre capital psicológico y desempeño contextual. Para explicar este fenómeno es que podemos recurrir a lo planteado por Luthans et al. (2007), quienes plantean que en el proceso de resiliencia del capital psicológico, los recursos y los factores de riesgo en su conjunto deben ser vistos como de naturaleza acumulativa e interactiva. La confianza, la esperanza y el optimismo pueden también ser considerados aquí como activos en el proceso de resiliencia.

Como fue definido anteriormente, la construcción mayor del capital psicológico permite definirlo como un factor de segundo orden, tal como lo plantea Luthans et al. (2007), prediciendo mejor el desempeño y la satisfacción que sus componentes por separado. Esta premisa se transformó en la base de la segunda hipótesis investigada en este estudio, teniendo como fin de obtener evidencia de esta relación. Según los resultados obtenidos, esta hipótesis se mantiene parcialmente; en primer lugar, la relación entre capital psicológico y el desempeño contextual es altamente significativa y mayor que la de sus variables por separado al realizar el análisis con una de las medidas de desempeño, la de observación conductual; sin embargo, para el mismo análisis el resultado no explica mejor que las variables en su relación con el desempeño contextual medido con la escala de anclaje conductual. En este último caso el valor es mayor que el de la relación por separado de la autoeficacia, esperanza y optimismo, pero menor

a la relación que se establece entre la resiliencia y el desempeño contextual registrado por la segunda escala de medición. Esto es confirmado con el análisis de regresión lineal, en la que se comprueba que el capital psicológico sí predice el desempeño contextual con ambas formas de medición, pero en vista del valor de las relaciones solo es mayor en el escenario de medición con la escala de desempeño contextual de conductas observadas.

En términos generales, la relación sí se establece como ha sido propuesta por los autores, aunque al ser evaluado el desempeño contextual con una escala de anclaje conductual, que es más específica que las escalas de observación conductual, se producen diferencias en los resultados. Por lo mismo, existe una probable incidencia del tipo de medida: por un lado un instrumento como el de Motowidlo y Van Scotter (1994) que mide la observación de frecuencia del criterio de desempeño versus otro instrumento que mide el criterio a través de comportamientos nivelados específicos, como es el caso del PRO-4 (Ramírez-Vielma y Fernández-Ríos, 2016), que sigue el esquema BARS, el que según revisiones recientes como la de Debnath, Lee y Tandon (2015) mantiene una ventaja en términos de precisión si se compara con otras medidas como las escalas de observación conductual, lo que puede incidir eventualmente en la valoración del desempeño. Además, se confirma que el nivel de estudios marca una diferencia importante en la muestra, evidenciando así que esta característica modera la relación entre las variables, siendo esto específico para esta muestra de esta población estudiada.

La línea investigativa de este estudio incluyó una tercera variable de estudio, el apoyo social del trabajo, que fue definida como variable moderadora de la relación entre el capital psicológico y el desempeño contextual. Antes de focalizar la discusión en el análisis de la relación moderadora de esta variable es importante evidenciar los resultados obtenidos de la relación de esta tercera variable y el desempeño. Los resultados generales observados en la muestra completa no son significativos para la relación entre las variables, por lo que la tercera hipótesis de este estudio fue rechazada. Pese a ello, se continuó con el análisis de moderación a través del modelo MIMIC, cuyo planteamiento y desarrollo fue explicado en el apartado anterior. En el análisis de resultados de este modelo se observa en general que el modelo propuesto explica y se ajusta a lo planteado teóricamente, entendiendo que el capital psicológico tendría como indicadores a los factores que lo componen, autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia, siendo este último factor el que, a la vista de los valores observados, se lleva el peso de la relación de estos factores con el constructo o variable latente propuesta. A su vez, dentro de este modelo sí se establece como consecuencia al desempeño contextual medido con ambas modalidades de valoración. En síntesis, el modelo teórico sí explica lo propuesto y esto es la base para el análisis que posteriormente se realizó para determinar el rol del apoyo social dentro del modelo.

De acuerdo con los análisis realizados se tiene que aquellos sujetos de esta muestra que refirieron alta percepción de apoyo social mostraron mayor desempeño contextual en ambas escalas de medición. Por otra parte, el grupo que refería menor percepción de apoyo social también evidenció alto desempeño contextual. Esto confirma que no existe, en esta muestra, relación entre el apoyo social y el desempeño, describiéndose una relación curvilinea entre las variables. En segundo lugar, en la comparación del modelo de moderación entre el grupo de sujetos con alto apoyo social y el de bajo apoyo social no se observan diferencias significativas en la relación del capital psicológico y el desempeño contextual, manteniéndose en ambos casos una relación significativa y directa entre ambas variables. Esto da cuenta de que la variable apoyo social del trabajo no cumple un rol moderador, por lo que se rechaza la cuarta hipótesis de este estudio.

## Limitaciones

A lo largo del proceso de desarrollo de esta investigación, y con

énfasis en la etapa de análisis de resultados, surgen cuestionamientos sobre el desarrollo de ésta y que limitan los resultados obtenidos en este estudio.

En primer lugar, este estudio es transversal, del tipo ex post facto, pues mide la relación de las variables en una ocasión, es decir, en un momento determinado, una vez que el fenómeno ya ha acontecido (Kerlinger, 1984). Esto limita entonces la posibilidad de control sobre las variables independientes, por lo que la relación que se establece entre las variables queda en entredicho si se considera la participación de otras variables. De hecho, tal como se planteó en el apartado anterior, en este estudio no se consideró preliminarmente el efecto de variables como el sexo, el nivel de estudios, tiempo en la organización, etc., aunque en los análisis se observó que estas características influían de alguna forma en los resultados de esta muestra.

Por otra parte, en un comienzo se desestimó la relación entre las variables apoyo social del trabajo y capital psicológico, siendo esta una relación observada de significancia y de importancia para el mismo modelo propuesto. De haber considerado la existencia de esta relación, la investigación podría haber estado más nutrida teóricamente con antecedentes previos de estudio en ese ámbito y haberse complementado con los hallazgos encontrados.

Otra limitación de este estudio es que la evaluación del desempeño fue muy específica, pues solo se midió el desempeño contextual. Habría sido de interés observar la relación de las variables con otras características del desempeño individual, como el desempeño de tarea, desempeño proactivo y desempeño adaptativo, teniendo en cuenta que el carácter multifactorial del capital psicológico y la definición de dichos factores tienen cruces, al menos teóricos, con estas dimensiones del desempeño. En la misma línea de esta limitante, también hubiese sido deseable contar con una heteroevaluación del desempeño, en que pudieran haber participado las jefaturas directas de los participantes, contrarrestando de este modo el probable sesgo positivo que habitualmente se observa en las autoevaluaciones del desempeño. No obstante, por razones ajenas al estudio y que tienen que ver con la autorización de la organización y protección de datos, ello no fue posible en esta ocasión.

Es importante destacar la principal limitación de este estudio y que tiene que ver con lo antes expuesto. La muestra obtenida es muy inferior a lo inicialmente establecido como mínimo para este estudio. En un comienzo se estimó una muestra de 350 participantes, la que finalmente se redujo a menos de la mitad debido a las dificultades de acceso a la muestra y a la resistencia de los participantes seleccionados a contestar los instrumentos. Una muestra pequeña podría afectar los intervalos de confianza y si bien este estudio es no probabilístico la representatividad de los resultados obtenidos podría ser cuestionada.

## Lineamientos Futuros

De acuerdo con lo encontrado en este estudio se proponen como lineamientos futuros continuar con la línea investigativa en la dirección de la relación del capital psicológico y el desempeño, ampliando la mirada a observar las relaciones con otras dimensiones y definiciones del desempeño individual, incluyendo a su vez medidas tanto de autoevaluación como de heteroevaluación del desempeño. Además, sería interesante conocer la relación del apoyo social del trabajo y el capital psicológico tratando de dilucidar la dirección de esta relación, así como también el vínculo entre esta variable de la psicología organizacional positiva y otros aspectos del diseño del trabajo, como de otras variables como satisfacción laboral, engagement y otras.

Por otra parte, sería de mucho interés conocer el comportamiento de esta variable dentro de un modelo de ecuaciones estructurales más complejo que permitan diseñar modelos explicativos de multivariables, integrando nuevas consecuencias de estudio en su interacción.

Finalmente, dentro de esta línea, conocer el comportamiento de

estas variables en otros ámbitos que no sean el área de la salud primaria sería provechoso para comparar los resultados y evaluar si factores como el rubro de la organización influye en la interacción de variables.

## Extended Summary

### Research Problem

In order to specify the association of positive states of people and variables such as performance, the challenge of this research is to study the relationship between psychological capital and contextual performance in the health area, specifically in primary health care, the gateway to Chile's public health system and, therefore, one of the most demanded services by users. Given this, and based on the literature and reviewed studies, the questions guiding this research seek to unveil the relationship, already argued, between two variables, psychological capital and contextual performance, in an organizational context in which workers are under constant internal and external demand, and where the service provided to users is the main input for the health system itself.

If we add the interest of incorporating a third variable to the study to observe and know the interaction of this in the relationship of psychological capital and performance, the goal of this study is enriched by the information obtained by establishing a study model that includes work social support as a moderating variable, along with providing new quantitative data for the relationship between psychological capital and contextual performance variables, and work social support with contextual performance.

### Hypothesis

*H1:* Self-efficacy, resilience, optimism, and hope is a set of variables predicting contextual performance.

*H2:* The psychological capital variable, composed of self-efficacy, resilience, optimism, and hope predicts contextual performance better than the same variables separately.

*H3:* Controlling for the psychological capital variable, there is a positive relationship between the work social support design and the contextual performance.

*H4:* The work social support design will behave as a moderating variable in the relationship between psychological capital and contextual performance. The combination of high levels of psychological capital and high perception of social support will be associated with a higher level of contextual performance compared to a high level of psychological capital and low perception of social support.

### Method

The total final sample of participants consisted of 128 primary health care workers. Their average age was 42.82 ( $SD = 12.085$ ), with a minimum of 23 and a maximum of 70 years.

For the hypotheses analysis presented in this research, we used the Cronbach model  $\alpha$  reliability analysis and the confirmatory factor analysis for the psychometric properties of the previously described instruments. Second, a bivariate correlation analysis was performed to assess the degree of relationship between the study variables included (for hypotheses 1 and 2). Subsequently, a linear regression analysis was applied to know the direction of the relationship between the variables and to determine the predictive capacity of the independent variables (self-efficacy, hope, resilience, optimism, psychological capital, and social support of work) over the dependent variable (individual contextual performance in an instrument of behavioral observation modality and an instrument of behavioral

anchor scale).

The MIMIC (Multiple Indicators, Multiple Causes) model was used for the analysis of data destined for the empirical test of the fourth hypothesis proposed in this research.

## Results

A direct and significant relationship was found between the variables that make up the psychological capital and the contextual performance behavior observation modality (I1); however, when correlating these same variables with the contextual performance in the behavioral anchor scale (I2), only resilience and hope maintain a meaningful relationship. The psychological capital variable has a significant relation to be correlated with the contextual performance in I1, being this a higher value than the one obtained of the relation of its component variables with the performance measured with the same instrument. On the other hand, psychological capital keeps a significant relationship with the contextual performance variable I2, and is also smaller than the value obtained from the relationship between resilience and this variable.

No significant relationship was found between work social support and contextual performance I1 and I2. In spite of the above, a significant relationship between work social support and psychological capital is evidenced in the results.

From linear regression analysis, we obtain that there is significant evidence to affirm that the psychological capital and resilience variables do influence contextual performance (I1 and I2). On the other hand, for self-efficacy, hope, and optimism variables there is no significant evidence, i.e., they do not influence the contextual performance (I1 and I2); then the first hypothesis is rejected because only resilience as a component factor of psychological capital can predict contextual performance I1 and I2. On the other hand, in relation to the predictive power of the psychological capital composite variable over contextual performance, as proposed in the second hypothesis, it is partially maintained because this is only verified in relation to the contextual performance I1, since in contextual performance I2 has a better predictive value of resilience as a component than the psychological capital.

The MIMIC model was used in order to establish this analysis with a moderation effect of the social support on the relation between psychological capital and contextual performance. To observe the interaction of the moderator variable in the model, the total of the sample was divided according to the level of work social support, setting the cut-off point in the median of the results, having then two groups, those of high support social and those of low social support. In the low social support group the relationships with both measures of performance were negative, describing a non-direct relationship. On the contrary, in the group of subjects who perceive high social support the relationship between this variable and the contextual performance reported on the behavioral anchor scale was positive, describing a direct non-significant relationship. In both models, with low and high perception of social support, the relationship of psychological capital with both measures of performance was direct and significant, also with similar values. Therefore, the fourth hypothesis is rejected because, although the MIMIC model is explanatory in terms of the indicators of psychological capital, its consequences (contextual performance I1 and I2) are not a moderating role to the social support variable, also preceded by the absence of relationship between social support and contextual performance.

## Discussion

There is a significant relationship between the components of psychological capital and self-assessed contextual performance with

an observational behavior assessment scale, but this relationship is not fulfilled concerning the same components with the contextual performance scale PRO-4, by [Ramírez-Vielma & Fernández-Ríos \(2016\)](#), this being an estimation scale anchored to behavior (BARS).

The first hypothesis of this study is rejected because only resilience has a predictive value over contextual performance unlike other factors such as optimism, hope, and self-efficacy.

It should be emphasized that in both cases the hope and resilience components do have a significant relationship with the contextual performance assessed by both scales. On the other hand, resilience shows a high relationship with contextual performance (I1 and I2), which is greater than any other relation established between the rest of components of the psychological capital construct and the contextual performance measured by the two instruments already described. In agreement with the above, in the MIMIC model of this study resilience obtains the highest values of significant relationship with performance, and also explains the relationship between psychological capital and contextual performance better than the other variables. To explain this phenomenon we can refer to [Luthans, Youssef, and Avolio \(2007\)](#), who argue that resources and risk factors should be seen of an accumulative and interactive nature in the psychological capital resilience process. Trust, hope and optimism can also be considered as assets in the resilience process.

The second hypothesis of the study is partially maintained according to the results obtained; first, the relationship between psychological capital and contextual performance is highly significant and greater than the separate variables when performance measures are taken with an observational behavior assessment scale. However, for the same analysis the result does not explain better than the variables in their relation to the contextual performance measured with the behavioral anchor scale. In the last case, the value is higher than that of the separate relationship of self-efficacy, hope, and optimism, but lower than the relationship between resilience and contextual performance recorded by the second measurement scale.

In general terms, the relationship is established as proposed by the authors, although there are differences in the results when evaluating the contextual performance with a behavioral anchor scale, which is more specific than the behavioral observation scales. In addition, the academic degree is confirmed to make a significant difference in the sample, showing that this characteristic moderates the relationship between the variables, being specific for this sample of the population studied. The above can be explained by the difference in the nature of the scales; the first scale is a behavior frequency observational scale and the second one is a behavioral anchor scale.

The overall results observed in the whole sample are not significant for the relationship between the social support at work and contextual performance variables. The only case in which there is a significant relationship between these variables is established in the group of subjects with university studies. It is only in this case where the variables correlate significantly with both measures of contextual performance. The general results rule out the third hypothesis proposal and the previous evidence of this relationship.

The analysis of results of the proposed MIMIC model confirms theoretically that the psychological capital would have as indicators the factors that are part of it, self-efficacy, optimism, hope, and resilience, the latter being the most important for the relationship of these factors with the proposed construct or latent variable. Also the contextual performance measured with both instruments as a consequence is established within this model. In summary, the theoretical model explains what is proposed, this being the basis for a later analysis carried out to determine the role of social support within the model.

According to the analysis, subjects who reported high and low perception of social support showed a similar level of contextual performance. This confirms that there is no relationship between social support and performance in this sample, with a curvilinear

relationship between the variables. Secondly, there are no significant differences between psychological capital and contextual performance in the comparison of the moderation model between the group of subjects with high social support and the low social support group, in both cases with a significant and direct relationship. This implies that the work social support variable does not play a moderating role, thereby rejecting the fourth hypothesis of this study.

## Conflictos de Intereses

Los autores de este artículo declaran que no tienen ningún conflicto de intereses.

## Referencias

- Arbuckle, J. L. (2013). *IBM SPSS Amos 22 user's guide*. Crawfordville, FL: Amos Development Corporation.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F. y Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22, 127-152. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20070>
- Azanza, G., Domínguez, Á. J., Moriano, J. A. y Molero, F. J. (2014). Capital psicológico positivo: validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de Psicología*, 30, 294-301. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.1.153631>
- Bakker, A., Rodríguez-Muñoz, A. y Derkx, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24, 66-72.
- Berman, S. L., Down, J. y Hill, C. W. L. (2002). Tacit knowledge as a source of competitive advantage in the national basketball association. *Academy of Management Journal*, 45, 13-31. <https://doi.org/10.2307/3069282>
- Borman, W. C. y Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. En N. Schmitt y W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco, CA: Jossey-Bass. <https://doi.org/10.4135/9781446261743>
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2da. Ed., Vol. 1, pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Campbell, J. P. y Wiernik, B. M. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Debnath, S. C., Lee, B. B. y Tandon, S. (2015). Fifty years and going strong: What makes Behaviorally Anchored Rating Scales so perennial as an appraisal method? *International Journal of Business and Social Science*, 6, 16-25.
- DuVernet, A. M. (2012). Using job analytic information to (re)design jobs: Best practices and methods. En M. A. Wilson, W. Bennett Jr., S. G. Gibson y G. M. Alliger (Eds.), *The handbook of work analysis. Methods, systems, applications and science of work measurement in organizations* (pp. 327-345). Nueva York, NY: Routledge Academic/Taylor & Francis Group.
- Fernández-Ríos, M., Ramírez-Vielma, R., Sánchez-García, J., Bargstedt-Aravena, M., Polo-Vargas, J. y Ruiz-Díaz, M. (2017). Spanish-language adaptation of Morgeson and Humphrey's Work Design Questionnaire (WDQ). *The Spanish Journal of Psychology*, 20, 1-30. <https://doi.org/10.1017/sjp.2017.24>
- Grant, A. M. (2007). Relational job design and the motivation to make a prosocial difference. *Academy of Management Review*, 32, 393-417. <https://doi.org/10.2307/20159308>
- Grant, A. M., Fried, Y. y Juillerat, T. (2010). Work matters: Job design in classic and contemporary perspectives. En S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, 417-453). Washington, DC: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/12169-013>
- Grant, A. M. y Parker, S. K. (2009). 7 redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *The Academy of Management Annals*, 3, 317-375. <https://doi.org/10.1080/19416520903047327>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. y Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hu, L. y Bentler, P. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D. y Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1332-1356. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.5.1332>
- International Test Commission. (2010). *International Test Commission guidelines for translating and adapting tests*. Retrieved from <http://www.intestcom.org>.
- Jöreskog, K. y Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's reference guide*. Scientific Software International.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administration Science Quarterly*, 24, 285-307. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Kerlinger, F. (1984). *Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología*. México, DF: Editorial Interamericana.
- Luthans, F., Youssef, C. y Avolio, B. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001>
- Morgeson, F. P. y Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1321-1339. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1321>
- Morgeson, F. P. y Humphrey, S. E. (2008). Job and team design: Toward a more integrative conceptualization of work design. En J. Martocchio (Ed.), *Research in personnel and human resource management* (Vol. 27, pp. 39-92). London, UK: Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1016/S0742-7301\(08\)27002-7](https://doi.org/10.1016/S0742-7301(08)27002-7)
- Motowidlo, S. J. y Kell, H. J. (2012). Job performance. En I. Weiner, N. W. Schmitt y S. Houghouse (Eds.), *Handbook of psychology, Volume 12: Industrial and organizational psychology* (pp. 82-103). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Motowidlo, S. J. y Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.475>
- Murphy, K. R. (2008). Explaining the weak relationship between job performance and ratings of job performance. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*, 1, 148-160. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2008.00030.x>
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimricht, J. L. y Gruber Pigeon, N. (2010). The interactive effects of psychological capital and organizational identity on employee citizenship and deviance behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17, 380-391. <https://doi.org/10.1177/1548051809353764>
- Peterson, S. y Byron, K. (2008). Exploring the role of hope in job performance: Results from four studies. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 785-803. <https://doi.org/10.1002/job.492>
- Ramírez-Vielma, R. G. y Fernández-Ríos, M. (2016, junio). PRO-4: Un instrumento para medir el desempeño laboral individual. Trabajo presentado en I Congreso Internacional de Psicología del Trabajo y Recursos Humanos. Madrid, España.
- Seligman, M. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
- Snyder, C. R., Irving, L. y Anderson, J. (1991). Hope and health: Measuring the will and the ways. En C. R. Snyder y D. R. Forsyth (Eds.), *Handbook of social and clinical psychology* (pp. 285-305). Elmsford, NY: Pergamon Press.
- Williams, L. J., Ford, L. R. y Nguyen, N. (2004). Basic and advanced measurement models for confirmatory factor analysis. En S. G. Rogelberg (Ed.), *Handbook of research methods in industrial and organizational psychology* (pp. 366-389). Oxford, UK: Blackwell Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1002/9780470756669.ch18>