

RPCC

ISSN: 2007-1833

Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales

Vol. 15 Núm. 2, Julio-Diciembre de 2024



UAT
Universidad Autónoma de
TAMAULIPAS



CIDETAC
CENTRO DE INVESTIGACIÓN
Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
APLICADO AL COMPORTAMIENTO

DIRECTORIO

MVZ. MC. DÁMASO LEONARDO ANAYA
ALVARADO
Rector

DR. EDUARDO ARVIZU
Secretaria General de la UAT

DRA. ROSA ISSEL ACOSTA GONZÁLEZ
Secretario Académico

DR. FERNANDO LEAL RÍOS
Secretaria de Investigación y Posgrado

DIRECTORIO DE LA FADYCS

DRA. ELDA RUTH DE LOS REYES
VILLARREAL
Directora de la FADyCS.

MTRA. OLIVA RAMÍREZ SAN VICENTE
Secretario Administrativo

DRA. RUFINA FLORES BARRIOS
Secretario Académico

DRA. ESPERANZA SIDA PONCE
Secretario Técnico

DRA. HELEN CONTRERAS HERNÁNDEZ
Jefe de la División de Estudios de Posgrado e
Investigación

DR. JORGE CARLOS CASTILLO DE LEÓN
Coordinador de la Licenciatura en Psicología

DRA. ASTRID LATTUADA DE LEÓN
Coordinadora de la Licenciatura en Derecho

DR. EFRÉN DAVID BRANDE MARTÍNEZ
Coordinador de la Licenciatura en Idioma Inglés

DRA. ROCÍO VARGAS CRUZ
Coordinador de la Licenciatura en Economía y
Finanzas

DR. ARTURO BARRIOS PUGA
Coordinador de la Licenciatura en Ciencias de la
Comunicación

DR. ÁNGEL HERNÁNDEZ MORALES
Coordinador de la Licenciatura en Gestión y
desarrollo turístico

REVISTA DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO De la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales

EDITOR GENERAL

Ennio Héctor Carro Pérez

EDITORES

Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico Aplicado al Comportamiento de la
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

COLABORACIÓN DE REVISIÓN EDITORIAL

Jocelyn Pamela Castelán Félix

Oscar Eliezer Mendoza De Los Santos

En portada: *Florecer de María* Fernanda Hernández Almazán (2024). Fotografía digital, México.

REVISTA DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS DEL COMPORTAMIENTO DE LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, Volumen 15, Número 2, julio-diciembre 2024, es una publicación semestral de difusión científica, editada por la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Sitio web: <http://www.revistapcc.uat.edu.mx>. Editor responsable: Dr. Ennio Héctor Carro Pérez. Centro Universitario Tampico, Madero, Boulevard Adolfo López Mateos esquina con Ave. Universidad s/n, C.P. 89138, Tampico, Tamaulipas, México; Edificio Administrativo, Primer piso, Teléfono (52) + 8332412000, Extensiones: 3768 y 3776. Reserva de Derechos de Uso Exclusivo (versión electrónica) No. 04-2022-082311241500-102, ISSN Electrónico: 2683-1813, todos ellos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR). El contenido de los artículos y colaboraciones publicadas en esta revista son responsabilidad de cada autor. Se autoriza la reproducción total o parcial del material citando la fuente. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Centro Universitario Tampico-Madero.

Comité Editorial

LECTORES DEL ÁREA DE PSICOLOGÍA
Ana María Martínez Jerez, Universidad Autónoma de Tamaulipas, México
Amada Ampudia Rueda, Universidad Nacional Autónoma de México, México
Claudia Unikel Santoncini, (SNI II), Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, México
Clemente Lobato Fraile, Universidad del País Vasco, España
Feliciano Villar Posada, Universidad de Barcelona, España
Francisco Eduardo Almeida Acosta, (SNI II), Universidad Iberoamericana Puebla, México
Francisco Javier Cano García, Universidad de Sevilla, España
Guillermina Natera Rey, (SNI III), Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, México
Iciar De Pablo Lerchundi, Universidad Politécnica de Madrid, España
Ismael Loinaz, Universidad de Barcelona, España
Liliana Andolpho Magalhaes Guimaraes, Universidad Católica Dom Bosco, Brasil
Lorena Alicia Medina López, Universidad Autónoma de Tamaulipas, México
Luis Fernando Arias Galicia, (SNI III), Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México
Manuel Portavella García, Universidad de Sevilla, España
María Elena Medina-Mora Icaza, (SNI III), Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, México
María Luisa González Olivares, Universidad Autónoma de Tamaulipas, México
María Montero y López-Lena, (SNI), Universidad Nacional Autónoma de México, México
María Teresa Anguera Argilaga, Universidad de Barcelona, España
Mirta Margarita Flores Galaz, (SNI II), Universidad Autónoma de Yucatán, México
Norma Ivonne González Arratia López Fuentes, (SNI II), Universidad Autónoma del Estado de México, México
Ricardo Pérez Almonacid, (SNI I), Universidad Veracruzana, México
Rosa María Rivas Torres, Universidad de Santiago de Compostela, España
Salvador Chacón Moscoso, Universidad de Sevilla, España
Susana Sanduvete Chaves, Universidad de Sevilla, España
LECTORES DEL ÁREA DE NEUROCIENCIA
Abel Santamaría Del Ángel, (SNI III), Instituto Nacional de Neurología Y Neurocirugía, México
Consuelo Morgado Valle, (SNI II), Universidad Veracruzana, México
Feggy Ostrosky Shejet, (SNI III), Universidad Nacional Autónoma de México, México
Francisco Rafael Fernández de Miguel, (SNI II), Universidad Nacional Autónoma de México, México
Joaquín García Estrada, (SNI II), Instituto Mexicano del Seguro Social, México
José Luis Quintanar Stephano, (SNI II), Universidad Autónoma de Aguascalientes, México
Juan Manuel Mancilla Díaz, (SNI II), Universidad Nacional Autónoma de México, México

María Magdalena Giordano Noyola, (SNI III), Universidad Nacional Autónoma de México, México
María Rosa de Lourdes Avila Costa, (SNI II), Universidad Nacional Autónoma de México, México
Vanessa Arán Filippetti, Centro Interdisciplinario de Investigaciones en Psicología Matemática y Experimental (CIIPME), Argentina
DICTAMINADORES DEL ÁREA DE ANTROPOLOGÍA
Carlo Bonfiglioli Ugolini, (SNI II), Universidad Nacional Autónoma de México, México
Florencia Peña Saint Martin, (SNI II), Escuela Nacional de Antropología e Historia, México
Guillermo Nuñez Noriega, (SNI II), Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo A.C., México
Gunther Dietz, (SNI III), Universidad Veracruzana, México
DICTAMINADORES DEL ÁREA DE MATEMÁTICAS Y ESTADÍSTICA
Eduardo Castaño Tostado, (SNI II), Universidad Autónoma de Queretaro, México
Jaime Jiménez Guzmán, (SNI II), Universidad Nacional Autónoma de México, México
DICTAMINADORES DEL ÁREA DE SOCIOLOGÍA
Cesar Antonio Cisneros Puebla, Universidad Autónoma Metropolitana, México
Gilda Waldman Mitnick, (SNI II), Universidad Nacional Autónoma de México, México
María Del Rosario Esteinou Madrid, (SNI III), Centro de Investigación y Estudios Superiores en Antropología Social, México
Miguel Ángel Vite Pérez, (SNI II), Instituto Politécnico Nacional, México
Roberto Castro Pérez, (SNI III), Universidad Nacional Autónoma de México, México
Sergio Vladimir Tischler, (SNI II), Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México
DICTAMINADORES DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN
Arturo Secundino Hernández Gómez, Universidad Autónoma de Tamaulipas, México
Marta Rizo García, (SNI II), Universidad Autónoma de la Ciudad de Mexico, México
Miquel Rodrigo Alsina, Universidad Pompeu Fabra, España
DICTAMINADORES DEL ÁREA DE DERECHO
Ernesto Villanueva Villanueva, (SNI III), Universidad Nacional Autónoma de México, México
José Miguel Cabrales Lucio, (SNI I), Universidad Autónoma de Tamaulipas, México
José Ramón Eguibar Cuenca, (SNI III), Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México
DICTAMINADORES DEL ÁREA DE EDUCACIÓN
Ana María Porto Castro, Universidad de Santiago de Compostela, España
Daniel González Lomelí, (SNI II), Universidad de Sonora, México
José Bonifacio Barba Casillas, (SNI II) Universidad Autónoma de Aguascalientes, México
Rocío Rueda Ortiz, Universidad Pedagógica Nacional, Colombia
Roxana Graciela Marsollier, Universidad Nacional de Cuyo, Argentina
DICTAMINADORES DEL ÁREA ECONOMÍA
Adolfo Rogelio Cogco Calderón, (SNI I), Universidad Autónoma de Tamaulipas, México
Claudia Campillo Toledano, (SNI II), Universidad Autónoma de Nuevo León, México

Guadalupe Isabel Ceballos Álvarez, (SNI I), Universidad Autónoma de Tamaulipas, México
Jorge Alberto Pérez Cruz, (SNI I), Universidad Autónoma de Tamaulipas, México
Reyna María Ibáñez Pérez, (SNI II), Universidad Autónoma de Baja California Sur, México
DICTAMINADORES DEL ÁREA DE ESTUDIOS SOCIALES SOBRE ARTE
María Dolores Palazón Botella, Universidad de Murcia, España
Nuria Peist Rojzman, Universidad de Barcelona, España



VERDAD, BELLEZA, PROBIDAD

ÍNDICE

Editorial	1-3
<hr/>	
Investigación empírica y análisis teórico	
Avoidant Coping as Moderator of Risk Percetion and Anxiety in Pandemic Context Carlos Alberto Mirón Juárez, Giovana Rocío Díaz Grijalva, Eneida Ochoa Avila, Santa Magdalena Mercado Ibar	4-18
Aproximación teórica para la construcción de un modelo de estimación de la satisfacción laboral Jessica Ivonne Hinojosa-López, Adolfo Rogelio Cogco Calderón	19-40
Diseño y validación de una escala de bienestar psicosocial (BPS) para estudiantes de nivel secundaria José Manuel Solís-Miranda, Eduardo Hernández Padilla	41-58
Representaciones sociales de personas empleadas y empleadoras chilenas sobre la inclusión laboral de personas mayores: un estudio cualitativo Oscar Alejandro Palacios-Rodríguez, Hugo Juanillo-Maluenda, Gabriel Chavira-Trujillo, Nicolás León-Laurent	59-68
Bienestar Psicológico, esperanza-desesperanza de estudiantes de pregrado a un año de confinamiento por COVID-19 David Elicerio Conchas, Aarón González Palacios, Juan Francisco Flores Bravo, Martha Alejandra Gutiérrez Gómez, Vanessa Isabel Rivas Díaz de Sandi, Oscar Ulises Reynoso González, María de los Dolores Valadez Sierra	69-83
Efectos del Capital Intelectual en la Calidad del Servicio de una Dependencia de Educación Superior (DES) en San Luis Potosí, México David González Díaz, David Gómez Sánchez, María Edith Balderas Huerta	84-103
Análisis de la preocupación y conducta ambiental de los jóvenes por género Daniela Cruz Delgado	104-118

VERDAD, BELLEZA, PROBIDAD

Avoidant Coping as Moderator of Risk Perception and Anxiety in Pandemic Context

El Afrontamiento Evitante como Moderador de la Percepción de Riesgo y la Ansiedad en el Contexto de Pandemia

Mirón Juárez, Carlos Alberto^{1*}; Díaz Grijalva, Giovana Rocío¹; Ochoa Avila, Eneida¹ y Mercado Ibarra, Santa Magdalena¹

Abstract:

Risk perception plays a crucial role in predicting both anxiety and protective behaviors amidst uncertainty. Drawing from Lazarus and Folkman's transactional theory, maladaptive coping strategies are suggested to moderate the relationship between risk perception and anxiety. This study aimed to examine the moderating effect of avoidant coping strategies on anxiety levels predicted by risk perception during the Covid-19 pandemic. A sample of 395 individuals with potential Covid-19 comorbidities, averaging 37.5 years, participated in non-experimental assessments using psychometric scales to measure anxiety, Covid-19 risk perception, avoidant coping, and protective behaviors. Comparative analyses by age and gender were conducted alongside structural modeling employing partial least squares to explore the moderating role of avoidant coping. Results revealed a significant positive effect of avoidant coping strategies on increasing anxiety predicted by risk perception. These findings underscore the importance of fostering healthier coping mechanisms in future public health initiatives to mitigate the adverse impacts of risk communication regarding disease threats.

Keywords: *Risk perception, Avoidant Coping, Covid-19, Comorbidity, Protective Behavior.*

Resúmen:

La percepción de riesgo es clave para predecir la ansiedad y las conductas protectoras en contextos de incertidumbre. Basándose en la teoría transaccional de Lazarus y Folkman, se propone que estrategias de afrontamiento desadaptativas moderan la relación entre percepción de riesgo y ansiedad. Este estudio investigó el efecto moderador de estrategias de afrontamiento evitativo sobre los niveles de ansiedad durante la pandemia de Covid-19. Participaron 395 personas con posibles comorbilidades para Covid-19, con promedio de edad de 37.5 años. Se utilizaron escalas psicométricas para evaluar la ansiedad, la percepción de riesgo, el afrontamiento evitativo y las conductas protectoras. Se realizaron análisis comparativos por edad y género, y modelos estructurales basados en mínimos cuadrados parciales para explorar el rol moderador del afrontamiento evitativo. Los resultados mostraron un efecto positivo significativo del afrontamiento evitativo en el aumento de la ansiedad predicha por la percepción de riesgo. Estos hallazgos resaltan la importancia de fomentar mecanismos de afrontamiento más saludables en futuras iniciativas de salud pública para mitigar los impactos negativos de la comunicación del riesgo sobre amenazas patogénicas.

Palabras clave: *Percepción de riesgo, Afrontamiento evitativo, Covid-19, Comorbilidad, Comportamiento protector.*

¹ Profesor Investigador – Instituto Tecnológico de Sonora

*Correspondencia: carlos.miron175717@potros.itson.edu.mx

At the beginning of 2020 the SARS-COV2 virus was recognized as a pandemic threat, which is the pathogen responsible for causing the COVID-19 disease; during this situation, various strategies were carried out to mitigate the health consequences that this disease represented, some of these strategies were prevention campaigns, mobility limitation and quarantine periods for general population.

Given the declaration of COVID-19 as a pandemic by the World Health Organization in 2020, the elderly people were initially recognized as the main vulnerable population (WHO, 2020), subsequently the health authorities identified the high risk of mortality that have people with comorbidities such as obesity, asthma, hypertension and any other autoimmune disease (Kammar-García, et al., 2020; Russell, et al., 2023), being consequently identified as a vulnerable population also.

On the other hand, and in addition to the consequences on physical health that this situation has represented, the psychological affectations in the population are also recognized due to the context of a health emergency caused by COVID-19 (Boshra, et al., 2020; Cao, et al., 2020; Huang and Zhao, 2020; WHO, 2022). The impact of the psychosocial risk of large-scale health emergencies is associated with the fear of contagion, this manifestation may exceed the handling capacity of the affected population; for which an increase in the incidence of mental disorders and emotional manifestations can be estimated, according to the magnitude of the epidemic and the degree of vulnerability of the population.

The role of risk perception as a factor that precedes anxiety and stress in threatening situations has previously been pointed out, being widely reviewed and verified, both due to threats from pathological agents and pollu-

tants (Jones & Salathé, 2009; Winters, et al., 2020; Takebayashi, et al., 2017; Liu, et al., 2020). However, the role of risk perception is also essential for protective behaviors, specifically in the context of the Covid-19 pandemic (Cipolletta, et al., 2022), particularly it has been found that risk perception in a population with comorbidity was associated with the intention to vaccinate (Roberts, et al., 2023).

From risk perception theories, it is understood that all those situations in which a person considers risks end up leading to an evaluation of the situation, this evaluation has been called 'risk perception' or 'danger perception' and it is assumed is based on a cognitive process of estimating the probability and severity of a possible threatening event (Finn & Brag, 1986). Although it is possible to assume that there is always an objective risk, in daily experience people do not objectively assume risk, but rather in how they understand and experience it (Rundmo, 2000).

However, from the transactional model of Lazarus and Folkman (1984), it is suggested that within the anxious response scenarios there are two evaluative axes that explain the degree of anxiety experienced, the first is due to the evaluation of threats, the risk perception component in which, as mentioned above, individuals assess the degree of vulnerability to current threats; And a second evaluation that corresponds to the framework of response to a threat, in which the coping strategies that people use to respond to these evaluated threats are focused (Monat & Lazarus, 1985).

Coping strategies are adaptive capacities that individuals have to face threatening situations, categorized into two main styles: active coping styles that focus on solving the problem; and avoidant, related to denial, cognitive detachment and repression of emotions (Carver, et al., 1989; Lazarus & Launier,

1978). Folkman and Lazarus (1986) warn that anxiety problems occur when coping strategies are maladaptive and fail to regulate the anxiety that occurs as an emotional response to threats.

Studies have been reported in the literature that prove what Lazarus proposed, identifying that the type of coping strategies used by individuals is associated with the level of anxiety experienced (Villada, et al., 2014), in addition to that, coping strategies can be significant determinants of risk or protective behaviors in viral health emergency scenarios (Cui, et al., 2019).

In the context of the Covid-19 pandemic, it has been identified that avoidant coping styles are associated with higher levels of anxiety, depression and low quality of life (Shamblaw, et al., 2021), although there is evidence that this relationship it is not always manifested, Li and Miller (2017) found that avoidant strategies were not predictive of anxiety in older adults, however, when distinguishing by sex, it was predictive for males.

It has also been identified that risk perception is related to coping styles (Hagan, et al., 2022). However, this relationship between risk perception, coping styles and anxiety have not been fully clarified.

There is evidence of the direct effect

that risk perception has on anxiety and protective behaviors, there is also evidence that suggests that avoidant coping predicts increased anxiety and decreased protective behaviors; From the proposal of the transactional model of Lazarus and Folkman (1984), it is possible to suggest that this type of coping can be a moderator of the effect that the perception of risk has on anxiety, for this reason the following hypotheses are suggested:

H1: Risk perception positively predicts anxiety

H2: Risk perception positively predicts protective behaviors towards Covid-19.

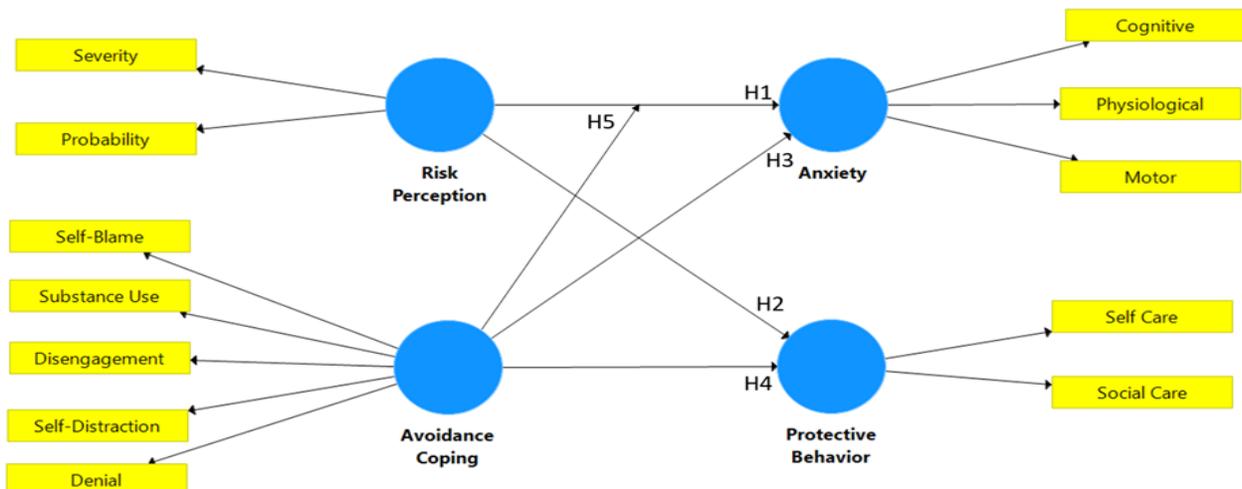
H3: Avoidant coping positively predicts anxiety

H4: Avoidant coping is inversely associated with adopting protective behaviors against Covid-19.

H5: Avoidant coping moderates risk perception as a predictor of anxiety.

Due to the above, it is proposed to test a model that allows establishing the moderating role of avoidant coping styles between risk perception and anxiety, likewise, to identify the predictive capacity of risk perception and avoidant coping to protective behaviors of vulnerable population towards Covid-19 (Figure 1).

Figure 1. Theoretical model of Avoidant Coping as moderator between Risk



Method

The objective of this study is to analyze the moderate influence of perceptual risk factors and the use of an avoidant coping style towards anxiety and protective behaviors under the context of a pandemic, therefore it is intended to address the phenomenon from a quantitative approach and a non-experimental design, due to the absence of manipulation of the variables; Likewise, the study is cross-sectional since the data were collected at a single moment (Hernández, et al., 2014; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020).

Participants

A representative and non-probabilistic sample of 395 people residing in northwestern Mexico was chosen, with a mean age of 37.55 (SD=14.3), of which 66.6% were women. As inclusion criteria for the sample, it was considered to be over 18 years old and present some disease or condition of vulnerability to COVID-19, of which 10.9% reported suffering from diabetes, 60.5% obesity, 22.3% hypertension, 22.3% asthma and 6.3 % some autoimmune disease (HIV, Cancer, Lupus, etc.).

Procedure

The research protocol was submitted to the ethics commission of the Technological Institute of Sonora, obtaining its approval for its implementation. The application of the instruments was carried out during the health contingency by COVID-19, from April 2020 to February 2021, the survey was conducted virtually using the 'Google Forms' service, promoted through social networks like 'WhatsApp' and 'Facebook'.

The data were captured in the statistical package SPSS v.24 to obtain descriptive statistics, distribution analyses were conducted to assess the normality of the data, likewise, comparison tests by gender and age were car-

ried out.

As part of the control of the survey, it was ensured that the items were conditioned to ensure complete response, as well as to ensure that the inclusion criteria were met, since by not responding affirmatively to the inclusion options for the sample, the survey could not be concluded.

To assess a moderation analysis, we use the Partial least squares (PLS) method for structural equation modeling, a variance-based method (Ramayah et al., 2018), which is a pertinent technique in cases of analyzing the moderating effects in structural models, been more easily to specify interaction terms than covariance-based structural modeling (Hair, et al., 2013). Other reason to use PLS it's the absence of normality criteria for data distribution, been a convenient method in social science where these criteria isn't common to achieve.

For validity of structural equation model by PLS standard factor loading for each variable must reach a 0.70 loading, also, Composite Reliability (CR) and Cronbach's alpha must be at less 0.70; Average Variance Extracted (AVE) values must be higher than .50, and CR must be higher than AVE (Hair, et al., 2021; Kline, 2013).

A first structural model of direct effect was developed through bootstrapping technique with 5000 subsamples, using the software SmartPLS version 3.2; coefficients of determination were obtained (r^2), predictive relevance (Q^2), effect size (f^2) path coefficient (β) and t statistics (Hair, et al., 2013).

Subsequently, a structural model of moderator effect was carried out in order to compare the change in the explained variance of the anxiety dependent variable, also identifying the effect size (f^2) of the change between both coefficients of determination and t statistics of the relationship between the moderator variable and anxiety.

Measures

To measure various attributive properties of the population, a self-report questionnaire was utilized. It included multiple response options related to sociodemographic variables such as age and sex. Additionally, participants were asked about diseases associated with comorbidity in COVID-19 mortality, including hypertension, diabetes, obesity, asthma, and autoimmune diseases.

Anxiety

To measure the anxiety variable, the Reduced Anxiety Scale (E.R.A) was used, which has a Cronbach's alpha of .90. It consists of 17 items proposed on a Likert-type scale, which are divided into three dimensions: Cognitive responses, Physiological responses, and Motor responses (Martínez, et al., 1995).

Risk Perception towards Covid-19

The Covid-19 risk perception scale of Mirón-Juárez, et al. (2022) was used, which is a self-report questionnaire that measures a subjective estimation of probability of infection and an estimation of severity, both constructs are measured with 21 items using a 5-point Likert scale, ten of the items focused on measuring the estimation of the probability of contagion and eleven more towards the estimation of the severity of the consequences of contagion. The scale showed optimum reliability and validity rates for the Mexican population, the authors used the Rasch Model Analysis to assess the reliability of the items, finding internal and external fit statistics within the acceptable range of 1.5 to 0.5, likewise, the items demonstrated a minimum discrimination of .74. Likewise, the authors showed structural validity through Confirmatory Factor Analysis, obtaining measurement models with acceptable adjustment.

Avoidant Coping

Regarding coping styles, the Brief COPE (Coping Orientation to Problems Experienced) Inventory (Carver, et al., 1989) was used in its Spanish version (Morán, et al., 2010). The Brief COPE is a self-report psychological measure designed to assess how people cope with stress and problems in their lives. It is a multidimensional scale that evaluates different coping strategies that people can use, such as social support, finding solutions, humor, denial, among others. For this research, the subscale of avoidant coping is used, which have five constructs, self-blame, substance use, disengagement, self-distraction and denial, this subscale have been reported with good reliability index ($\alpha=.75$) (Radoš, et al., 2018).

Protective Behavior towards Covid-19

The Behavioral Self-Assessment Scale is a self-report questionnaire utilized to gauge individuals' adherence to protective measures against COVID-19. Developed by Arias (2020), this psychological measure assesses the frequency of two types of care behaviors related to COVID-19. Six items pertain to the frequency of self-care behaviors, while another six focus on behaviors aimed at protecting others. The scale employs a five-point Likert scale ranging from 1='Never' to 5='Always'. Acceptable reliability has been reported for the Latin American population ($\alpha=.84$).

Results

Measures of central tendency, distribution, and dispersion were obtained for each of the variables, the highest means being for the probability and risk severity estimation variables, as well as cognitive anxiety and self-distraction. Skewness and kurtosis statistics showed values greater than 1 in physiological

and motor anxiety, as well as in substance use. Likewise, the Kolmogorov-Smirnov theoretical test showed significant differences for a normal distribution in each of the variables, which suggests that the data had a free distribution (Table 1).

Due to the distribution characteristics of the variables data, the Mann-Whitney U non-parametric comparative test was carried in order to identify the effect of gender on each of the variables (Table 2). The effect size was established through the contrast r , where values less than .10 are considered a small effect size, .30 a medium effect size, and .5 a large effect size (Rosnow & Rosenthal, 2009).

Significant effects were found for the probability estimate, with women reporting a higher estimate with a small effect size, likewise, women reported greater cognitive anxiety with a small effect size. Regarding avoidant strategies, significant differences

were only found in self-distraction and substance use, where women reported more self-distraction and men greater substance use, both effects being small.

For protective behaviors towards Covid-19, women reported more self-care behaviors and care towards others, this difference being significant and with a small effect size.

Regarding the age groups, the variables were compared using the Kruskal-Wallis H test, also estimating the effect size with the Epsilon-Squared statistic (Tomczak & Tomczak, 2014). It was identified that estimation of severity was significantly different between the groups, with the group of over 50 years old reporting the lowest estimate and with a low effect size. For anxiety, significant differences with a small effect were found in the three types of manifestations, with the group from 18 to 30 years old reporting the highest anxiety (Table 3).

Table 1. *Descriptive statistics and normality test for risk perception, anxiety and coping avoidant strategies.*

Variables	M	Md	S.D.	Skewness	Kurtosis	Kolgomorov-Smirnov Sig.
Probability	3.9314	4.0000	.76456	-.786	.227	.000
Severity	3.9650	3.9091	.44431	-.302	.299	.000
Cognitive Anxiety	2.3641	2.0000	1.02300	.848	-.014	.000
Physiological Anxiety	1.5804	1.3750	.70555	2.163	5.260	.000
Motor Anxiety	1.5215	1.2500	.77651	2.396	6.292	.000
Self-Distraction	2.7481	3.0000	1.17740	.091	-.946	.000
Denial	1.6570	1.0000	1.00477	1.554	1.556	.000
Use of Substance	1.3823	1.0000	.84041	2.341	4.709	.000
Disengagement	1.8165	1.5000	1.06029	1.172	.357	.000
Self-Blame	1.9241	1.5000	1.15238	1.094	.185	.000
Self-Care	5.8278	6.1667	.91289	-1.471	1.738	.000
Social Care	4.1981	4.5000	.77793	-1.138	1.152	.000

Table 2. Comparison of risk perception, anxiety, avoidant coping and protective behaviors by gender.

	Gender	M	Md	Z	U	Sig	r Contrast
Probability	Mujer	3.9928	4.100	-2.568	14612.00	.010	-0.12921010
	Hombre	3.8091	3.900				
Severity	Mujer	3.9820	4.000	-1.505	15751.50	.132	-0.07572476
	Hombre	3.9311	3.901				
Cognitive Anxiety	Mujer	2.4624	2.200	-2.872	14292.50	.004	-0.14450600
	Hombre	2.1682	1.800				
Physiological Anxiety	Mujer	1.5889	1.375	-1.714	15537.50	.087	-0.08624069
	Hombre	1.5634	1.250				
Motor Anxiety	Mujer	1.5485	1.250	-1.476	15838.50	.140	-0.07426562
	Hombre	1.4678	1.250				
Self-Distraction	Mujer	2.8650	3.000	-2.820	14369.00	.005	-0.14188959
	Hombre	2.5152	2.500				
Denial	Mujer	1.6293	1.000	-.560	16823.00	.576	-0.02817665
	Hombre	1.7121	1.000				
Use of Substances	Mujer	1.2567	1.000	-3.905	14263.50	.000	-0.19648187
	Hombre	1.6326	1.000				
Disengagement	Mujer	1.7643	1.500	-.686	16670.00	.492	-0.03451640
	Hombre	1.9205	1.250				
Self-Blame	Mujer	1.9202	1.500	-.250	17105.50	.803	-0.01257886
	Hombre	1.9318	1.500				
Self-Care	Mujer	5.9943	6.333	-5.067	11967.00	.000	-0.25495
	Hombre	5.4962	5.833				
Social Care	Mujer	4.3270	4.500	-4.385	12719.50	.000	-0.22063
	Hombre	3.9413	4.000				

Table 3. Comparison of risk perception, anxiety, avoidant and protective behaviors by age group.

Variable	Age	M	Md	H Kruskal-Wallis	Sig.	Epsilon-Squared
Probability	18-30	3.8955	4.000	3.671	.160	0.0093
	31-50	4.0230	4.200			
	>50	3.8364	4.000			

Table 3. Comparison of risk perception, anxiety, avoidant and protective behaviors by age group. (Continuation)

Severity	18-30	4.0328	4.000	18.948	.000	0.0480
	31-50	4.0072	4.000			
	>50	3.7727	3.818			
Cognitive Anxiety	18-30	2.6748	2.400	35.181	.000	0.0892
	31-50	2.3224	2.000			
	>50	1.8886	1.800			
Physiological Anxiety	18-30	1.7718	1.500	43.956	.000	0.1115
	31-50	1.5847	1.375			
	>50	1.2358	1.125			
Motor Anxiety	18-30	1.7548	1.500	35.201	.000	0.0893
	31-50	1.4803	1.250			
	>50	1.1818	1.000			
Self-Distraction	18-30	2.8000	3.000	19.156	.000	0.0486
	31-50	2.9605	3.000			
	>50	2.2898	2.000			
Denial	18-30	1.8516	1.000	8.531	.014	0.0216
	31-50	1.5493	1.000			
	>50	1.5000	1.000			
Use of Substances	18-30	1.5935	1.000	18.634	.000	0.0472
	31-50	1.3289	1.000			
	>50	1.1023	1.000			
Disengagement	18-30	2.1839	2.000	45.752	.000	0.1161
	31-50	1.7138	1.000			
	>50	1.3466	1.000			
Self-Blame	18-30	2.4194	2.500	56.842	.000	0.1442
	31-50	1.7533	1.000			
	>50	1.3466	1.000			
Self-Care	18-30	5.4194	5.833	52.849	.000	0.1249
	31-50	6.0362	6.333			
	>50	6.1875	6.333			
Social Care	18-30	3.9952	4.250	17.074	.000	0.0334
	31-50	4.2961	4.500			
	>50	4.3864	4.500			

In the variable of avoidant coping strategies, the groups showed significant differences and low effect in all strategies, observing that the group from 18 to 30 years old showed higher frequency in almost all of them. For protective behaviors, the group older than 50 years reported a significantly higher frequency.

In the structural model (inner model), the direct effect hypothesis is shown by using bootstrap technique with 5000 subsamples (Hair, et al., 2016), path coefficients and p values for risk perception and avoidant coping show significant effect for anxiety and protective behavior (Figure. 2).

To assesst validity for the model, AVE values, CR and Cronbach’s Alpha were obtained, observing acceptable values for every criteria (Kline, 2013; Hair, et al., 2013), in respect for the outer model it was observed that all the standard factor loading of each variable reach a minimum load of .70, except for Self-Distracton (Table 4).

Risk perception show a positive determination for Anxiety ($\beta=0.159$) and Protective Behavior ($\beta=0.164$); and for Avoidant Coping the results shows a negative predictive path coefficient for Protective Behavior ($\beta=-0.366$) and positive for Anxiety ($\beta=0.614$). For the purpose of this research, the first four hypotheses were demonstrated by observing significant values in all the direct effect pro-

posed (Table 4). However, it is noted that the predictive regression indices regarding the Risk Perception towards Anxiety and Protective Behavior proved to be low, hence the predictive capacity for these variables, while significant, should be considered cautiously.

A second model were obtained by stablishing a new variable as a moderation of risk perception by avoidant coping (Figure. 3). Significant effect of Avoidant Coping was demonstrated (Table 5), the effect of avoidant coping on the relationship of risk perception and anxiety is significant at .05 confidence level; accepting the H5 hypothesis. Figure 4 shows the simple slope analysis from the SmartPLS software, which graphically shows the moderating effect.

To compare both determinations coefficients of Anxiety for model with moderator included and model without moderator (Table 6), we use the f^2 coefficient (Figure 5), obtaining a score of $f^2=0.034$, which can be interpreted as a small effect size (Cohen, 1988). In the moderating model Risk Perception, avoidant coping and the moderating effect explained the 45% of anxiety in people with comorbidity vulnerability at covid-19, also, risk perception and avoidant coping explained the 14% of the protective behavior, been risk perception a positive predictor and avoidant coping a negative one.

Figure 2. Model of direct effect of risk perception and avoidant coping as predictors of anxiety and protective behavior.

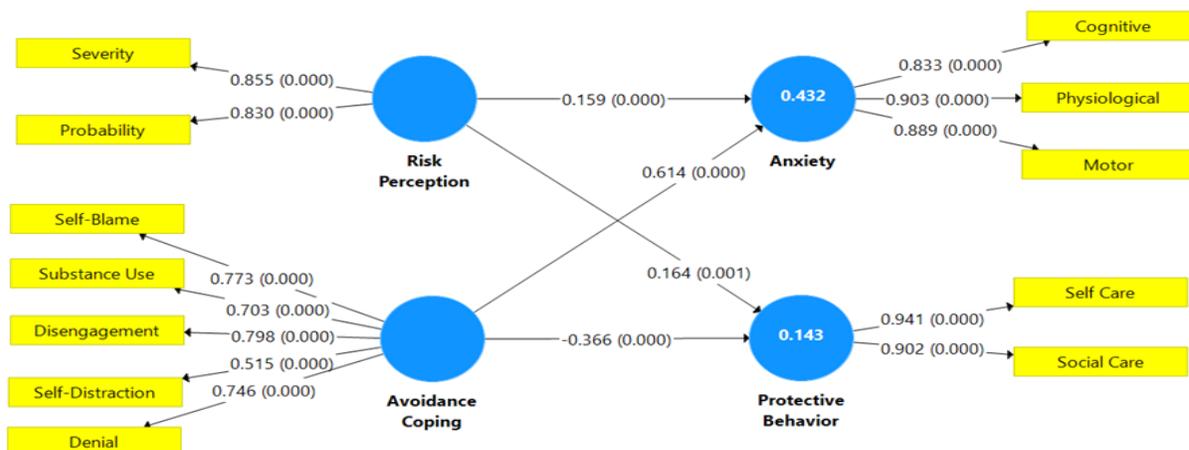


Figure 3. Model of Avoidant Coping as moderator for Risk perception and Anxiety.

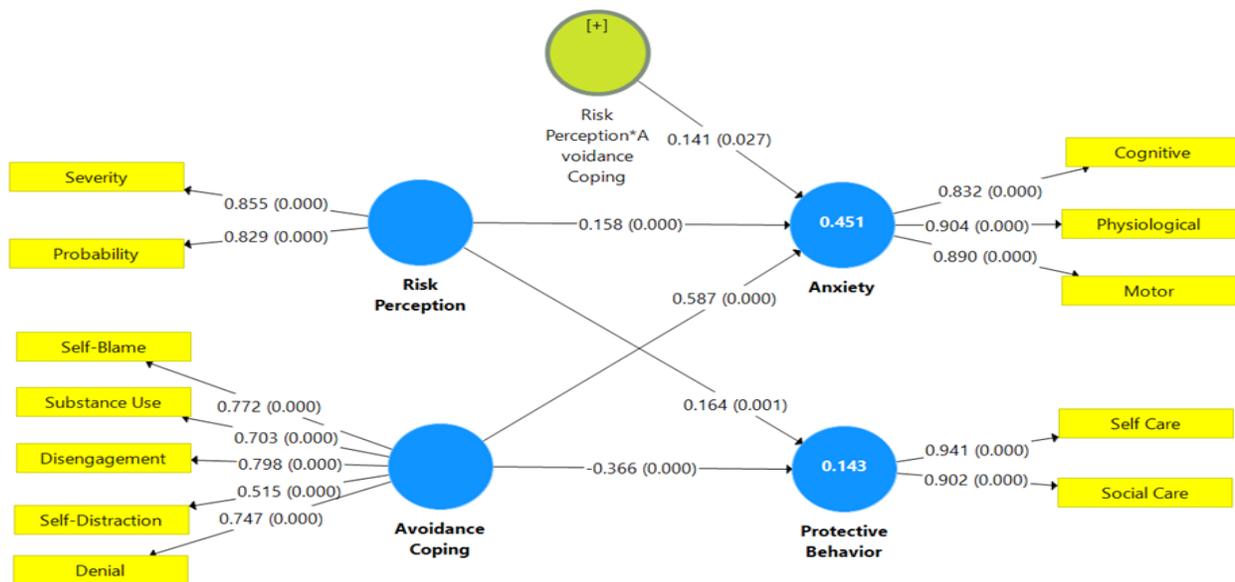


Figure 4. Simple slope analysis for Avoidant Coping as moderator.

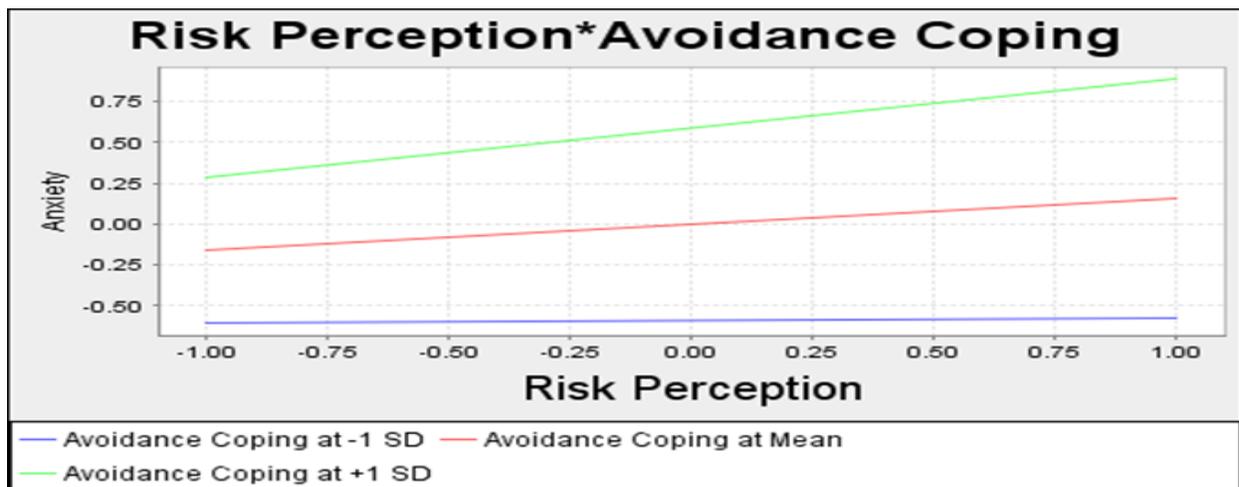


Figure 5. Equation for size effect calculation f^2 (Ramayah, et al, 2018)

$$f^2 = \frac{R^2 \text{ included moderator} - R^2 \text{ excluded moderator}}{1 - R^2 \text{ included moderator}}$$

Table 4. *Outer model validity values for Anxiety, Avoidance Coping, Risk Perception and Protective Behavior.*

	Loading Factor	AVE	Composite Reliability	Cronbach A	R ²
Anxiety		.767*	.908*	0.848	.432*
Cognitive	0.833				
Motor	0.889				
Physiological	0.903				
Avoidance Coping		.510*	.836*	0.755	
Denial	0.746				
Disengagement	0.798				
Self-Blame	0.773				
Self-Distraction	0.515				
Substance Use	0.703				
Risk Perception		.710*	.827*	0.689	
Probability	0.830				
Severity	0.855				
Protective Behavior		.850*	.919*	0.826	.143*
Self Care	0.941				
Social Care	0.902				

Note: AVE=Average Variance Extracted, *=significance at .01.

Table 5. *Hypotheses testing of direct effect of risk perception and avoidant coping.*

	Hyphoteses Path	β Value	Sample Mean	Std. Dev.	T-values	P-values	Results
H1	Risk Perception -> Anxiety	0.159	0.16	0.037	4.235	0.000	Significant
H2	Risk Perception -> Protective Behavior	0.164	0.166	0.051	3.194	0.001	Significant
H3	Avoidant Coping -> Anxiety	0.614	0.616	0.039	15.648	0.000	Significant
H4	Avoidant Coping -> Protective Behavior	-0.366	-0.368	0.053	6.845	0.000	Significant

Table 6. *Hypotheses testing of moderating effect of Avoidant coping.*

	Hyphoteses Path	β Value	Sample Mean	Std. Dev.	t-values	P-values	Results
H5	Risk Perception*Avoidant Coping -> Anxiety	0.141	0.163	0.073	1.928	0.027	Significant

Discussion

Among the findings to be discussed, the comparative tests by gender are highlighted, where women perceived a higher probability of contagion than men, but not severity, likewise, greater anxiety on the part of women was only partially identified, since significant differences were only observed in the manifestation of cognitive anxiety; the results coincide with previous studies in the general population, where it is identified that women perceived greater risk towards covid-19 and report more anxiety (Rodríguez-Besteiro, et al., 2021; Martelletti, et al., 2022). Hitchcock (2001) has previously suggested that differences between men and women regarding risk perception should be contextually assessed and that there are cultural and demographic factors that will influence these differences; such as, for example, an overexposure to preventive campaigns, events or close cases of mortality from covid-19, etc. Likewise, it is highlighted that women reported greater protective behaviors, which could be due to a greater risk perception.

Regarding age, it was identified that the younger group reported significantly more anxiety than the elderly adults; This type of finding has already been reported previously (Nwachukwu, et al., 2020; Ozamiz-Etxebarria, et al., 2020) and although it is considered a curious result, since in the context of the Covid-19 pandemic, elderly adults have been initially identified as the most vulnerable group; It has been assumed as a possible explanation of elderly adults reporting less anxiety is because they have less social mobility and possibly having already had more threatening experiences in their life, been less susceptible to the stressor effect; This could also explain why a higher incidence of protective behaviors was observed in elderly adults compared to the group of

young adults.

Literature has suggested the relationship between risk perception for both anxiety and protective behaviors in threat scenarios; this dichotomy can be considered unfortunate when identifying that most preventive strategies are based on this perceptual principle. However, from the transactional theory of Lazarus and Folkman (1984) an alternative is proposed by recognizing that the risk perception is only a first evaluative state when people find themselves in a threat situation and the increase in anxiety will depend on a second process, which is associated to coping strategies that individuals have as a resource for dealing with the perceived threat (Lazarus & Folkman, 1984).

The results of the verified moderator model suggest that this moderating capacity exists, although it would be considered with a small effect size due to the value of f squared; Chin, et al. (2003) warn that even when having small effect sizes, these should not be dismissed, instead it should be taken into account since these changes can be important in certain circumstances, especially when the determination coefficients are significant, which is the case of this study.

Conclusion

This study corroborates the moderating role of avoidant coping in the relationship between risk perception and anxiety, likewise confirms the direct relationship between risk perception and avoidant coping with anxiety and protective behaviors. However, it is important to recognize as limitation of the study the non-probabilistic sampling that was used because of the health emergency conditions, therefore it was not possible to ensure a greater representativeness of the study subjects. It is also recognized the need of extending the analysis to other coping strategies that

could have a positive effect on moderating the relationship between risk perception and anxiety.

Also, it is possible to corroborate that women tend to perceive greater risk, which means that the male population may be of greater relevance for health prevention programs, by perceiving less risk they may be more vulnerable at not addressing health threats. In the same sense, elderly adults reported less anxiety than young adults and a higher incidence of protective behaviors, showing that that elderly adults are more prepared or adapted to address the health threat posed by the Covid-19 disease.

It is also recognized that risk perception is an important factor for the promotion of protective behaviors (Cipolletta, et al., 2022; Roberts, Deml & Attwell, 2023), but it also has impact on the increase of anxiety for the general population (Jalloh, et al., 2018; Takebayashi, et al., 2017; Liu, et al., 2020). This represents a challenge for prevention health campaigns, however, based on the findings of this study, it is suggested that, in order to promote protective behaviors without signifying an impact on emotional and cognitive stability that anxiety disorders represent, future health campaigns consider warning about the negative effect of using avoidant coping strategies; thus, promoting better coping strategies that are more adaptive and functional.

REFERENCES

- Arias, P. (2020). *Autoevaluación conductual para el cuidado frente a la emergencia sanitaria covid-19*. Neuricorp Ecuador. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.26560.07686>
- Boshra, A. A., Al-Dabbagh, Z. S., Al Eid, N. A., Al Eid, M. A., Al-Musaibeh, S. S., Al-Miqtiq, M. N., Alamri, A. S., & Al-Zeyad, G. M. (2020). The effects of corona virus (COVID-19) outbreak on the individuals' mental health and on the decision makers: A comparative epidemiological study. *International Journal of Medical Research & Health Sciences*, 9(3), 26-47. <https://portal.arid.my/Publications/86cf1291-3e9f-4305-a16d-513292f0409d.pdf>
- Cao, W., Fang, Z., Hou, G., Han, M., Xu, X., Dong, J., & Zheng, J. (2020). The psychological impact of the COVID-19 epidemic on college students in China. *Psychiatry Research*, 112934. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112934>
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.2.267>
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003). A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study. *Information systems research*, 14(2), 189-217. <https://doi.org/10.1287/isre.14.2.189.16018>
- Cipolletta, S., Andregretti, G. R., & Mioni, G. (2022). Risk perception towards COVID-19: A systematic review and qualitative synthesis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8), 4649. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084649>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*, 2nd ed. Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Cui, B., Wang, F., Dong-Ling, L., Pan, C., Ke, J., & Tian, Y. (2019). A Comparative Analysis of Risk Perception and Coping Behaviors among Chinese Poultry Farmers Regarding Human and Poultry Infection with Avian Influenza. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3832. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203832>
- Finn, P., & Brag, B.W.E. (1986). Perception of the risk of an accident by young and older drivers. *Accident Analysis and Prevention*, 18, 289-298. [https://doi.org/10.1016/0001-4575\(86\)90043-6](https://doi.org/10.1016/0001-4575(86)90043-6)
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1986). Stress processes and depressive symptomatology. *Journal of Abnormal Psychology*, 95, 107-113
- Hagan Jr, J. E., Quansah, F., Frimpong, J. B., Ankomah, F., Srem-Sai, M., & Schack, T. (2022, April). Gender risk perception and coping mechanisms among Ghanaian university students during the COVID-19 pandemic. *Healthcare*, 10(4), 687. <https://doi.org/10.3390/healthcare10040687>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Par-

- tial least squares structural equation modeling: Rigorous applications, better results and higher acceptance. *Long range planning*, 46(1-2), 1-12. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.001>
- Hair, Jr, J. F., Sarstedt, M., Matthews, L. M., & Ringle, C. M. (2016). Identifying and treating unobserved heterogeneity with FIMIX-PLS: part I –method. *European business review*, 28(1), 63-76. <http://dx.doi.org/10.1108/EBR-09-2015-0094>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Ed. Springer Nature.
- Hernández, R., Fernández, P. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill.
- Hitchcock, J. L. (2001). Gender differences in risk perception: broadening the contexts. *Risk*, 12, 179. <https://scholars.unh.edu/risk/vol12/iss3/4>
- Huang, Y., & Zhao N. (2020). Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during 2 COVID-19 epidemic in China: a web-based cross-sectional survey. *MedRxiv*. Preprint ed. <https://doi.org/10.1101/2020.02.19.20025395>
- Jalloh, M. F., Li, W., Bunnell, R. E., Ethier, K. A., O'Leary, A., Hageman, K. M., ... & Redd, J. T. (2018). Impact of Ebola experiences and risk perceptions on mental health in Sierra Leone, July 2015. *BMJ global health*, 3(2), e000471. <https://doi.org/doi:10.1136/bmjgh-2017-000471>
- Jones, J. H., & Salathé, M. (2009). Early assessment of anxiety and behavioral response to novel swine-origin influenza A (H1N1). *PLoS one*, 4(12), e8032. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0008032>
- Kammar-García, A., Vidal-Mayo, J. D. J., Vera-Zertuche, J. M., Lazcano-Hernandez, M., Vera-Lopez, O., Segura-Badilla, O., Aguilar-Alonso, P., & Navarro-Cruz, A. R. (2020). Impact of comorbidities in Mexican SARS-CoV-2-positive patients: a retrospective analysis in a national cohort. *Revista de investigación clínica*, 72(3), 151-158. <https://doi.org/10.24875/ric.20000207>
- Kline, R. (2013). Assessing statistical aspects of test fairness with structural equation modelling. *Educational Research and Evaluation*, 19, 204-22. <https://doi.org/10.1080/13803611.2013.767624>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. & Launier, R. (1978). Stress related transactions between person and environment. In L. A. Pervin & M. Lewis (Eds.), *Perspectives in international psychology*. New York: Plenum.
- Li, W. W., & Miller, D. J. (2017). The impact of coping and resilience on anxiety among older Australians. *Australian Journal of Psychology*, 69(4), 263-272. <https://doi.org/10.1111/ajpy.12152>
- Liu, L., Yan, Y., Nazhalati, N., Kuerban, A., Li, J., & Huang, L. (2020). The effect of PM2.5 exposure and risk perception on the mental stress of Nanjing citizens in China. *Chemosphere*. 254. <https://doi.org/10.1016/j.chemosphere.2020.126797>
- Martelletti, C. P., Santirocchi, A., Spataro, P., Rossi-Arnaud, C., Löfstedt, R. E., & Cestari, V. (2022). Predictors of COVID-19 risk perception, worry and anxiety in Italy at the end of the 2020 national lockdown. *Journal of Risk Research*, 25(11-12), 1306-1320. <https://doi.org/10.1080/13669877.2022.2038245>
- Martínez, F., Cano, A., Castillo, J., Sánchez, J., Ortiz, B., & Gordillo, E. (1995). Una Escala Reducida de Ansiedad basada en el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (I.S.R.A.): Un estudio exploratorio. *Anales de Psicología*, 11(1), 97-104. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/29881/29091>
- Mirón-Juárez, C. A., Gonzalez-Montesinos, M. J., Díaz-Grijalva, G. R., & Ochoa-Ávila, E. (2022). Diseño y validación de una escala de percepción del riesgo hacia covid-19 para la población mexicana. *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de México*, 11(27), 128-153. <https://doi.org/10.36677/rpsicologia.v11i27.19877>
- Monat, A., & Lazarus, R. (1985). *Stress and coping*. New York: Colombia University Press.
- Morán, C., Landero, R., & González, M. (2010). COPE-28: un análisis psicométrico de la versión en español del Brief COPE. *Universitas Psychologica*, 543-552. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy9-2.capy>
- Nwachukwu, I., Nkire, N., Shalaby, R., Hrabok, M., Vuong, W., Gusnowski, A., Surood, S., Urichuk, L., Greenshaw, A., & Agyapong, V. I. (2020). COVID-19 pandemic: age-related differences in measures of stress, anxiety and depression in Canada. *International journal of*

- environmental research and public health*, 17 (17), 6366. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176366>
- Ozamiz-Etxebarria, N., Dosil-Santamaria, M., Picaza-Gorrochategui, M., & Idoiaga-Mondragon, N. (2020). Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population sample in the northern Spain. *Cadernos de saude publica*, 36. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00054020>
- Radoš, S. N., Sawyer, A., Ayers, S., & Burn, E. (2018). Coping styles associated with post-traumatic stress and depression symptoms following childbirth in croatian women. *Psihologijske teme*, 27(3), 543-559. <https://doi.org/10.31820/pt.27.3.10>
- Ramayah, T. J. F. H., Cheah, J., Chuah, F., Ting, H., & Memon, M. A. (2018). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using smartPLS 3.0. An updated guide and practical guide to statistical analysis (2nd ed.)* Pearson.
- Roberts, L., Deml, M. J., & Attwell, K. (2023). 'COVID Is Coming, and I'm Bloody Scared': How Adults with Co-Morbidities' Threat Perceptions of COVID-19 Shape Their Vaccination Decisions. *International journal of environmental research and public health*, 20(4), 2953. <https://doi.org/10.3390/ijerph20042953>
- Rodriguez-Besteiro, S., Tornero-Aguilera, J. F., Fernández-Lucas, J., & Clemente-Suárez, V. J. (2021). Gender differences in the COVID-19 pandemic risk perception, psychology, and behaviors of Spanish university students. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 3908. <https://doi.org/10.3390/ijerph18083908>
- Rosnow, R. L., & Rosenthal, R. (2009). Effect sizes: Why, when, and how to use them. *Zeitschrift für Psychologie/Journal of Psychology*, 217(1), 6-14. <https://doi.org/10.1027/0044-3409.217.1.6>
- Rundmo, T. (2000). Safety climate, attitudes and risk perception in Norsk Hydro. *Safety Science*, 34 (1-3), 47-59. [https://doi.org/10.1016/S0925-7535\(00\)00006-8](https://doi.org/10.1016/S0925-7535(00)00006-8)
- Russell, C. D., Lone, N. I., & Baillie, J. K. (2023). Comorbidities, multimorbidity and COVID-19. *Nature Medicine*, 1-10. <https://doi.org/10.1038/s41591-022-02156-9>
- Shamblaw, A. L., Rumas, R. L., & Best, M. W. (2021). Coping during the COVID-19 pandemic: Relations with mental health and quality of life. *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 62(1), 92. <https://doi.org/10.1037/cap0000263>
- Takebayashi, Y., Lyamzina, Y., Suzuki Y., & Murakami, M. (2017). Risk Perception and Anxiety Regarding Radiation after the 2011 Fukushima Nuclear Power Plant Accident: A Systematic Qualitative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14, 1-13. <https://doi.org/10.3390/ijerph14111306>
- Tomczak, M., & Tomczak, E. (2014). The need to report effect size estimates revisited. An overview of some recommended measures of effect size. *Trends Sport Sci*. 21:19-25. <https://www.wbc.poznan.pl/publication/413565#info>
- Villada, C., Hidalgo, V., Almela, M. & Salvador, A. (2014). Individual Differences in the Psychobiological Response to Psychosocial Stress (Trier Social Stress Test): The Relevance of Trait Anxiety and Coping Styles. *Stress and Health*, 32(2), 90-99. <https://doi.org/10.1002/smi.2582>
- World Health Organization [WHO] (February 3, 2022). COVID-19 pandemic triggers 25% increase in prevalence of anxiety and depression worldwide. <https://www.who.int/news/item/02-03-2022-covid-19-pandemic-triggers-25-increase-in-prevalence-of-anxiety-and-depression-worldwide>
- World Health Organization [WHO] (March 8, 2020). Coronavirus disease (COVID-19): Risks and safety for older people. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19-risks-and-safety-for-older-people>
- Winters, M., Jalloh, M. F., Sengeh, P., Jalloh, M. B., Zeebari, Z., & Nordenstedt, H. (2020). Risk perception during the 2014-2015 Ebola outbreak in Sierra Leone. *BMC public health*, 20 (1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09648-8>

Aproximación teórica para la construcción de un modelo de estimación de la satisfacción laboral

Theoretical approach for the construction of a model for estimating job satisfaction

Hinojosa-López Jessica Ivonne^{1*} y Cogco Calderón Adolfo Rogelio²

Resumen:

El objetivo de esta investigación es desarrollar una aproximación teórica para proponer un modelo de estimación de la satisfacción laboral. La estrategia implementada fue la investigación documental, basada en las teorías, modelos e índices de estimación la satisfacción. Los resultados proporcionan bases para presentar un modelo a partir de cinco constructos latentes que explican la satisfacción laboral: imagen corporativa, expectativas, calidad percibida, presiones laborales y compromiso laboral. La relevancia del modelo desarrollado se centra en la presentación de un enfoque integral de estimación que por un lado considera las percepciones ex ante y ex post de los factores tradicionalmente atribuidos a la satisfacción laboral y, por otro lado, integra elementos del entorno de trabajo. Una limitación del estudio se atribuye a encontrarse en la fase de teórica por lo que el modelo deberá ser sometido a prueba empírica.

Palabras Clave: *Satisfacción laboral, imagen corporativa, expectativas, calidad percibida, presiones laborales, compromiso laboral.*

Abstract:

The objective of this research is to develop a theoretical approach to propose a model for estimating job satisfaction. The implemented strategy was documentary research, based on theories, models, and indices for estimating satisfaction. "The results provide a basis for presenting a model based on five latent constructs that explain job satisfaction: corporate image, expectations, perceived quality, work pressures, and work commitment. The relevance of the developed model focuses on presenting a comprehensive estimation approach that, on one hand, considers both ex ante and ex post perceptions of factors traditionally attributed to job satisfaction, and on the other hand, integrates elements of the work environment. A limitation of the study is attributed to being in the theoretical phase, so the model will need to undergo empirical testing.

Keywords: *Job satisfaction, corporate image, expectations, perceived quality, job pressures, and job engagement.*

¹ Facultad de Estudios Profesionales Zona Huasteca de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

² Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

*Correspondencia: jessica.hinojosa@uaslp.mx

Desde la gestión de recursos humanos se puede promover el crecimiento sostenible en las organizaciones al agregar valor en las prácticas implementadas (Cahyadi et al., 2022) generando una ventaja competitiva sostenible respecto a los competidores (Alsafadi & Altahat, 2021). Bajo este argumento, gestionar la satisfacción laboral toma importancia en el sentido económico por el efecto que presenta en los resultados de productividad de los colaboradores (Moro et al., 2020), y en el sentido social por contribuir a generar trabajos decentes que mejoren las condiciones de vida laboral y personal (Zambelli et al., 2024) atendiendo así la meta 8.3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas. Desde la psicología de la teoría del trabajo (Duffy et al., 2016) se ha mostrado la importancia en la creación de trabajos decentes que promuevan el bienestar laboral y contribuyan a la satisfacción de necesidades de los colaboradores, y para lograrlo es indispensable contar con instrumentos confiables para estimar la satisfacción laboral (Chalghaf et al., 2019).

Recordando a Hackman y Oldham (1975) la satisfacción de los colaboradores se puede lograr mediante el cumplimiento de sus expectativas laborales; es por ello que considerar características del entorno de los negocios puede tomarse como un punto de inflexión en las valoraciones de la satisfacción laboral; es decir, considerar que la globalización en la economía ha provocado mayor competitividad que requiere de la adaptación a constantes cambios que involucran reinventar el trabajo (Tang et al., 2019) y transformar apresuradamente las particularidades de las actividades laborales ocasionando que los componentes que determinan la satisfacción también lo hagan (Ahmed & Uddin, 2012).

A partir de este antecedente, en esta investigación se cuestiona si la actual dinámica organizacional y los factores del trabajo siguen vigentes como predictores de la satisfacción laboral, o si son lo suficientemente completos para considerar las necesidades que emergen de un contexto cambiante. En este marco, el desarrollo de la presente investigación reconsidera las metodologías que prevalecen para estimar la satisfacción laboral y a partir de la revisión de la literatura indaga acerca de las variables que de forma dispersa se han asociado como precedentes del constructo. Es por lo que se revisaron las principales teorías de la satisfacción laboral, los índices satisfacción laboral y los índices nacionales de satisfacción del consumidor.

Esta revisión representa el avance hacia el entendimiento de la satisfacción laboral más allá de los factores intrínsecos y extrínsecos del trabajo, con lo cual, a partir de la estructura de los modelos de satisfacción del consumidor se realiza una propuesta que vincula a la imagen corporativa, las expectativas, la calidad percibida, las presiones laborales y el compromiso laboral con la satisfacción en el ámbito laboral, contribuyendo a la generación de nuevas formas de comprender la naturaleza del constructo.

En este sentido, el objetivo de la investigación es desarrollar una aproximación teórica para proponer un modelo de estimación de la satisfacción laboral, y para lograrlo se llevó a cabo en cuatro etapas. La primera presenta el marco metodológico que guio el proceso de la investigación, siguiendo las directrices propuestas por Hernández et al. (2014). La segunda describe el marco de referencia de la satisfacción laboral, incluyendo la revisión de teorías, índices y modelos. En la tercera se presentan las variables, conceptos y relaciones que integran el modelo teó-

rico, y finalmente en la cuarta etapa se emiten las conclusiones y recomendaciones. Se considera que esta propuesta tiene potencial de ser un instrumento que apoye en la gestión organizacional a través de incorporar el análisis de factores explicativos de la conducta en el trabajo. El óptimo desarrollo de la propuesta tendrá implicaciones en el contexto del trabajo decente.

Marco metodológico

Con la finalidad de alcanzar el objetivo propuesto, se utilizó un diseño de tipo exploratorio. Si bien la satisfacción laboral es un tema ampliamente estudiado, la metodología que de este estudio emerge presenta una propuesta de estimación distinta a la perspectiva tradicional, proporcionando nuevas directrices para el entendimiento de un constructo subjetivo. Se desarrolló la técnica de investigación documental para buscar y recuperar información de fuentes primarias y secundarias mediante las cuales se llevó a cabo un análisis que permitió la formulación del modelo teórico para estimar la satisfacción laboral (Arias, 2012).

La revisión de la literatura se llevó a cabo mediante cinco fases (Hernández et al., 2014). La fase de revisión se llevó a cabo en dos etapas, la primera consistió en indagar con especialistas en estudios de satisfacción con lo cual se obtuvieron sugerencias de autores consolidados en el estudio del tema e ideas iniciales para la inspección de la literatura, y en la segunda etapa se generaron diversas búsquedas principalmente en la Web of Science utilizando como palabras clave *job satisfaction, theory, index/índices/questionnaire, customer satisfaction*.

En la fase de detección se identificaron cinco teorías como las utilizadas para sustentar de manera directa el tema y dos de forma

indirecta, así como cinco índices o cuestionarios de satisfacción laboral, y cinco índices o barómetros de satisfacción del cliente que proporcionaron un precedente fundamental para el desarrollo de la presente propuesta.

En la fase de consulta se recurrió principalmente a los artículos, capítulos de libro y actas de congresos identificados, con lo cual se realizó un mapeo que en la fase de extracción y recopilación sirvió de guía para obtener y analizar definiciones, el origen y evolución del estudio de la satisfacción laboral, la teoría base, las dimensiones e indicadores del constructo, las técnicas estadísticas para el análisis de datos, y las metodologías desarrolladas para el estudio de satisfacción en contextos distintos al laboral. Por último, la integración de la información se describe en el siguiente apartado hasta llegar a la presentación del modelo teórico que permite construir la realidad de un concepto abstracto como lo es la satisfacción a través de un diagrama de secuencias (Arias, 2018).

Marco de referencia de la satisfacción laboral: una aproximación al constructo

La satisfacción laboral es una condición positiva o grata que experimentan las personas como resultado de la valoración de sus vivencias en el trabajo (Locke, 1976). Mientras que algunos autores la han medido como un concepto unidimensional (Kovacs et al., 2018; Winton, 2023), otros han abordado el concepto desfragmentándolo bajo diversos criterios, por ejemplo, Said y El-Shafei (2021) indican la presencia de dos facetas, una correspondiente al desarrollo de un sentimiento caracterizado por energía positiva, exaltación y gusto por colaborar, y otra que genera sentimientos desfavorables como intranquilidad, nerviosismo y desagrado por la colaboración. De manera similar, los estudios de Rodríguez

et al. (2012) sugieren que las dimensiones de la satisfacción se agrupan en dos elementos, el primero correspondiente a las valoraciones que un individuo realiza antes de vivir la experiencia, solo basándose en la información recibida de diversos medios, y el segundo, proporcionado por el grado de cumplimiento de sus expectativas y necesidades a partir de la vivencia. A estos dos elementos los denominan satisfacción *ex ante* y satisfacción *ex post*, considerando que la *ex ante* es aquella que agrupa las dimensiones evaluadas previo a la experiencia laboral y, la *ex post*, a las evaluadas posterior a la experiencia. Esta consideración proporciona la base para la propuesta que se desarrolla en la presente investigación.

Teorías explicativas de la satisfacción laboral

Los estudios de satisfacción laboral soportan sus aportaciones en al menos cinco teorías clásicas que en esta investigación se detallan y que registran sus primeras aportaciones a finales de la década de los cincuentas con la intervención de Herzberg et al. (1959); sin embargo, la evidencia documental indica que desde 1939 se realizó un estudio con resultados enfocado en las actitudes de los empleados, el manejo de conflictos y la estimulación de la moral del colaborador a través de un trato más humano (Locke, 1969). Para finales de la década de los cuarentas, se identifica el término satisfacción como resultado de un estudio en el cual se contrastan las expectativas de los colaboradores respecto al tipo de experiencia desarrollada en el empleo (Gebhard, 1948).

La primera teoría identificada en el estudio de la satisfacción laboral es conocida como teoría bifactorial, teoría de los dos factores o teoría de la motivación e higiene. Toma su nombre al separar los elementos que generan satisfacción de los que conducen a la

insatisfacción, separando así a los elementos motivadores o determinantes de actitudes positivas, de los de higiene que se relacionan con aspectos negativos del empleo (Herzberg et al., 1959). Respecto a los motivadores, se enfocan en la atención de necesidades del empleado relacionadas con su desarrollo psicológico (Zhang et al., 2011) como el reconocimiento, responsabilidad, crecimiento personal, logro y avance profesional, contenido del trabajo y retroalimentación (Herzberg et al., 1959); y por su parte los de higiene consideran elementos relacionados con el trabajo (Sledge et al., 2008) como los salarios, la seguridad laboral y las relaciones con otros colaboradores, condiciones y horarios laborales (Herzberg et al., 1959). En general, la teoría de la motivación e higiene considera al elemento motivador como un satisfactor fundamental para la permanencia del colaborador, mientras que a la higiene la coloca como un elemento que puede gestionarse mejorando el ambiente laboral como medida para disminuir los causantes de la insatisfacción laboral (Lee & Lee, 2022). Otro aspecto de relevancia de la teoría de la Herzberg se encuentra en la diferenciación que realiza respecto a la (in)satisfacción, en el cual estipula que no se trata de un factor de dos polos, sino que son dos elementos separados que capturan distintos componentes del trabajo (Zhong et al., 2021).

En segundo lugar, la teoría de la equidad tiene su base en las percepciones de los empleados respecto al esfuerzo-recompensa derivado de su trabajo, en el cual, al considerar que obtiene una recompensa justa por su aportación se genera la satisfacción, mientras que las percepciones de injusticia conllevan no solo a la insatisfacción, sino también a la búsqueda de nuevas organizaciones que reduzcan o eliminen la disonancia (Adams, 1963, 1965). Cabe destacar que en la valoración de la equidad los empleados com-

paran su aportación a la organización en cuanto a conocimientos y experticia respecto a las necesidades del puesto y las oportunidades que éste le proporciona para su desarrollo profesional, y cuando considera que su aporte es superior puede desencadenar insatisfacción, disminución de su colaboración o la búsqueda de nuevas oportunidades que coincidan con sus capacidades (Cheng et al., 2020).

Como tercer aporte a las teorías de la satisfacción se encuentra la teoría del ajuste en el trabajo que explica la interacción entre la persona y su ambiente laboral; es decir, la capacidad y habilidades que tiene un individuo para responder a su entorno de trabajo. Cuando existe una correspondencia entre éstas, el resultado conduce a la satisfacción laboral del empleado (Dawis & Lofquist, 1984); en particular, la satisfacción general se observa en el nivel de ajuste obtenido del rendimiento y el ambiente, mientras que la satisfacción con elementos particulares proviene del ajuste asociado a elementos intrínsecos y extrínsecos del trabajo (Dawis & Lofquist, 1993). En este sentido, cuando existe correspondencia entre los requerimientos del empleador y las habilidades del empleado para atenderlas, se conduce a un estado de satisfacción que conlleva a la permanencia prolongada en el empleo; mientras que la falta de ajuste provoca la insatisfacción y en consecuencia la intención del empleado por ubicarse en otra organización en donde logre ajustarse a los requerimientos del ambiente laboral (Dawis et al., 1964).

En cuarto lugar, la teoría de las expectativas presenta sus bases en las aportaciones de Vroom (1964). Esta aportación al tema menciona que el empleado valora las actividades asignadas a la par del beneficio que puede obtener al llevarlas a cabo, con lo cual se esmerará en su desarrollo al percibir que le per-

mitirán satisfacer sus necesidades (Vroom, 1964). La motivación es un factor clave en la teoría una vez que el empleado asigna valor al cumplimiento de los objetivos asignados como respuesta a la concordancia con su expectativa de beneficios al momento de su cumplimiento (Yeheyis et al., 2016). Bajo el enfoque de Vroom, la motivación se analiza a partir de tres elementos en interacción; las expectativas, la valencia y la instrumentalidad (Miskel et al., 1980). La expectativa se asocia al nivel de desempeño esperado a partir del comportamiento o acciones desarrolladas por una persona, la valencia consiste en lo atractivo que se perciba el resultado o recompensa a obtener, es decir, la importancia que se le asigne, y la instrumentalidad se refiere al desempeño obtenido en comparación con el deseado, de manera que parte de la valencia al analizar que las recompensas esperadas se vean reflejadas en las recibidas (Miskel et al., 1980; Tang et al., 2021).

Finalmente, la teoría del establecimiento de metas analiza el desempeño del empleado en relación de los objetivos establecidos, cuyo resultado se refleja en las actitudes de (des)agrado hacia la tarea (Locke, 1969). Es de resaltar que el compromiso asignado por el empleado al cumplimiento de los objetivos estará en función de la importancia percibida de éstos, por lo que el involucramiento del empleado en el diseño de metas, así como la buena comunicación intraorganizacional son elementos clave en la generación de valor de los objetivos (Locke & Latham, 2002). En consecuencia, la evaluación realizada de todos los factores intervinientes para alcanzar las metas, así como la retribución obtenida por su desempeño, detonarán una actitud del empleado, que al ser positiva generará la satisfacción laboral (Locke, 1969). Asimismo, la teoría considera que cuando las metas son observadas como

importantes y detonadoras de un beneficio profesional, pueden establecerse a un nivel alto ya que el empleado se esforzará por lograrlas dada la relevancia percibida, generando actitudes de éxito tras su cumplimiento y estimulando la satisfacción laboral (Locke & Latham, 2006).

Las teorías enunciadas llevan más de medio siglo a partir de sus primeras aportaciones, sin embargo, no han perdido vigencia para explicar la satisfacción laboral; por ejemplo, estudios recientes como el de Barker (2022), Valk y Yousif (2021) y Manaf et al. (2021) utilizaron el marco teórico de la teoría bifactorial para explicar la satisfacción, por su parte Park y Kim (2017) basaron su estudio en la teoría de las expectativas, y Demirkol (2021) en la teoría del establecimiento de metas. A la vez, la interrelación entre las teorías también ha permitido que estudios previos fundamenten sus investigaciones a partir de la combinación de algunas de ellas (Lai et al., 2011; Yang & Hwang, 2014) cuando los antecedentes de la satisfacción provienen de conceptualizaciones teóricas que se ajustan a diversas perspectivas para comprender el constructo; por ejemplo, la investigación de Lai et al. (2011) considera que la satisfacción laboral es influenciada por el valor de la tarea y la orientación a objetivos, por lo que respalda sus hallazgos en las teorías de las expectativas y la del establecimiento de metas.

En suma, las teorías identificadas en la revisión de la literatura evalúan la satisfacción laboral bajo distintos enfoques que por lo general convergen en los factores propuestos por Herzberg al momento de realizar la valoración. En esta línea, las recompensas comparadas en la teoría de la equidad, la conciliación en la teoría del ajuste en el trabajo y el cumplimiento de los beneficios esperados

en la teoría de las expectativas, son elementos que al descomponerse permiten la identificación de los indicadores correspondientes al factor intrínseco y extrínseco enunciados en la teoría bifactorial. Por lo tanto, en la presente investigación los factores enunciados por Herzberg conformarán uno de los elementos centrales en la aproximación para la construcción de la satisfacción.

Investigaciones previas han cuestionado la perspectiva de la teoría de Herzberg et al. (1959) que separa los satisfactores de los insatisfactores del trabajo (Thant & Chang, 2021), sin embargo, en una u otra línea de aplicación, los estudios siempre involucran la misma gama de indicadores. En esta investigación se considera que la satisfacción laboral abordada desde cualquiera de las teorías parte de la valoración de los elementos del trabajo planteados por Herzberg, al mismo tiempo que se espera un papel de relevancia de las expectativas al considerarlas que son el referente a priori que el empleado juzgará a partir de su experiencia laboral, lo cual involucra que la evaluación de su vivencia en el trabajo sólo tiene sentido si se compara con el nivel de referencia establecido antes de experimentarlo (Serrano et al., 2018). Este proceso de evaluación es la (des)confirmación de la expectativa, y la percepción positiva o negativa del resultado será un antecedente de la (in) satisfacción (Oliver, 1980).

Dado que las expectativas pueden ser configuradas a partir de las comunicaciones de terceros (Oliver, 1980), en esta investigación se observó la teoría las señales de Spence (1973) para caracterizar a los empleadores a partir de la información deliberada que por un lado ellos mismos emiten y con la cual construyen una imagen a partir de atributos observables y, por otro lado, se encuentra la imagen percibida de las señales

que otros interesados en la organización generan y que el colaborador o candidato a un puesto utiliza para caracterizar a una organización como fuente de contribución a sus pretensiones laborales (Riordan et al., 1997). En este sentido, la imagen de la organización a través de las señales obtenidas ex ante a una experiencia laboral, puede ser considerada como generadora de expectativas; y a la vez, pueden detonar en actitudes o comportamientos del personal (Alniacik et al., 2011; Riordan et al., 1997) que surgen de considerar a la organización como una fuente de empleo deseable a partir de los atributos observables (Dutton & Dukerich, 1991).

Otro punto a considerar en el estudio de la satisfacción laboral se encuentra en el entorno del trabajo ya que estudios previos han considerado que la satisfacción depende del contexto en el cual se analiza (Rodríguez et al., 2012). En el caso de los empleados, el nivel de carga de trabajo derivada del contexto (Lin et al., 2015) para desarrollarse en un tiempo específico (Kaya et al., 2010) forma parte de las demandas del trabajo conocidas como presiones laborales (Lopes et al., 2014). Las presiones laborales en relación con la satisfacción laboral han sido estudiadas considerando aspectos interpersonales, del trabajo y del carácter (Huang & Wang, 2019), y generalmente se analizan desde la perspectiva de la teoría de la conservación de los recursos para detectar los elementos que inciden negativamente y gestionar acciones para disminuirlos y provocar un bienestar en el colaborador que puede incidir en su satisfacción y compromiso con el empleo (Nemteanu et al., 2022).

Con lo anteriormente expuesto, se puede observar que en la presente investigación se busca diseñar una aproximación teórica para estimar la satisfacción laboral que proporcione nuevas directrices que vayan más allá del análisis de las percepciones acer-

ca de los factores de motivación e higiene, y para lograrlo, en el siguiente apartado se realiza la exploración de estudios de satisfacción en contextos distintos al laboral para identificar variables que contribuyan al constructo y que pudieran ser de aplicación en este ámbito.

Índices de satisfacción en diversos contextos

De las aportaciones teóricas expuestas se desprenden diversos índices para la estimación de la satisfacción de los cuales se identificó que de manera general tienen sus bases en los factores de motivación e higiene descritos en la teoría bifactorial. Estos índices son el Minnesota Satisfaction Questionnaire, Context Satisfaction Scale, Job Descriptive Index, Pay Satisfaction Questionnaire y Cuestionario de Satisfacción Laboral, y algunos de los factores recurrentes en ellos fueron el trabajo en sí mismo, posibilidades de promoción, compensación, relaciones con los compañeros de trabajo y supervisor, autonomía y seguridad (Hackman & Oldham, 1975; Heneman & Schwab, 1985; Meliá et al., 1990; Smith et al., 1969; Weiss et al., 1967).

En la revisión de los índices de satisfacción laboral se observó que se enmarcan en una valoración a partir de la experiencia en el trabajo sin considerar la comparación entre la expectativa que el colaborador se formula sobre el empleo a partir de la información obtenida previo a su ingreso, respecto a la vivencia diaria en el trabajo; aunado a esto, tampoco incluyen aspectos relacionados con el entorno de trabajo que trasgreden en su compromiso y satisfacción. En consecuencia, se percibe una limitante en ellos por lo que se busca que la presente propuesta proporcione directrices para un entendimiento integral del constructo.

La satisfacción al ser un constructo que emerge de la subjetividad y de las características del contexto en el cual se estudia, debe ser analizada de forma indirecta (Rodríguez et al., 2014). A saber, existen índices de satisfacción en distintos contextos dentro de los cuales destacan los del consumidor, sin embargo, se han desarrollado modelos adaptados para el análisis desde otras perspectivas.

Los índices nacionales de satisfacción del consumidor buscan establecer una forma unificada para analizar el comportamiento del cliente (Grigoroudis & Siskos, 2004). Las distintas propuestas que se han desarrollado en diversas naciones basan sus modelos en el Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente (SCSB) que desarrolló Fornell a finales de la década de los ochenta, la cual se considera el primer antecedente en éstos índices (Fornell, 1992; Grigoroudis & Siskos, 2004; Rodríguez et al., 2012).

Las metodologías para estimar los índices de satisfacción del consumidor parten del Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente (SCSB), y continúan con el Barómetro Alemán de Calidad y Satisfacción del Cliente (DK), el Índice Americano de Satisfacción

del Cliente (ACSI), el Barómetro Noruego de Satisfacción del Consumidor (NCSB), el Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI), y finalizan con el Índice de Satisfacción del Cliente de Malasia (MCSI) (Grigoroudis y Siskos, 2004), Pinzón y Saura, 2011), Rodríguez et al., 2012).

En la Tabla 1 se detallan las variables que integran los modelos teóricos de los índices de satisfacción, las cuales de acuerdo con su construcción latente fueron analizadas utilizando la técnica de ecuaciones estructurales (Cassel & Eklof, 2001; Ospina & Gil-Saura, 2011).

En cuanto a las expectativas, son un factor de referencia para valorar la experiencia sobre un servicio recibido, los resultados satisfactorios en su valoración incrementan la posibilidad de generar estados emocionales positivos (Hsieh & Yuan, 2021). Por su parte, la calidad percibida es el resultado de comparar la expectativa con la aprobación del servicio recibido (Ni et al., 2020). En consecuencia, los resultados positivos de la valoración de las expectativas son la calidad percibida del servicio.

Ahora bien, el valor percibido es entendido como una consecuencia de la satisfac-

Tabla 1. *Variables latentes de los índices nacionales de satisfacción del consumidor*

Variables latentes	Índices				
	SCSB	ACSI	NCSB	ECSI	MCSI
Expectativas del cliente	✓	✓		✓	✓
Calidad percibida		✓	✓	✓	✓
Valor percibido	✓	✓		✓	✓
Imagen corporativa			✓	✓	✓
Lealtad	✓	✓	✓	✓	✓
Quejas	✓	✓		✓	
Compromiso			✓		

Fuente: Elaboración propia con base en Grigoroudis y Siskos (2004), Ospina y Gil-Saura (2011) y Rodríguez et al. (2012)

ción que surge de la comparación del costo asumido respecto al beneficio recibido, de manera que, una satisfacción con el servicio podrá generar un incremento en el valor que se percibe de éste (Ribeiro et al., 2023).

Respecto a la imagen corporativa, es considerada como el antecedente que da origen al estudio de la satisfacción (Strenitzerova & Gana, 2018), ofrece información acerca de la reputación de una empresa y, la forma en que se percibe, permite la generación de expectativas, la asignación de valor a productos y servicios y finalmente, contribuye en la lealtad de los consumidores (Pastor et al., 2019). En cuanto a la lealtad, es considerada como una respuesta ante la conducta del proveedor del servicio, se refleja como un compromiso para seguir consumiendo recurrentemente en el transcurso del tiempo (Tran, 2024). Otra respuesta al servicio es la queja, sin embargo esta surge cuando disminuye la satisfacción y, su gestión es medular para su recuperación (Wangwacharakul et al., 2021).

Por otra parte, la variable compromiso es impulsada por la calidad percibida y captura tanto componentes emocionales como el análisis costo-beneficio de permanecer o terminar la relación (Ospina & Gil-Saura, 2011).

En contextos distintos al del consumidor, la satisfacción ha sido analizada para identificar las percepciones de los ciudadanos sobre la calidad y confianza hacia los gobiernos (Bouckaert & Van de Walle, 2003), sin embargo, al tratarse de una percepción sobre la calidad de un beneficio recibido y no sobre un indicador de fidelidad (Rodríguez et al., 2014), surge la necesidad de realizar planteamientos diferenciados que permitan conocer si se provocó un cambio positivo en las condiciones de vida, lo cual llevaría al abandono del beneficio y no a la permanen-

cia/fidelidad que estiman los índices de satisfacción del consumidor (Pérez et al., 2017). Un ejemplo es el Índice Mexicano de Satisfacción de Beneficiarios (IMSAB) que si bien parte de los preceptos de los índices del consumidor, presenta la estimación de la satisfacción del beneficiario considerando las variables de imagen del programa, expectativas, cohesión social, calidad de la gestión, calidad del beneficio que otorga el programa, contraprestación y quejas (Rodríguez et al., 2012).

De forma general, ambos contextos posicionan a las expectativas como una variable de relevancia que debe ser (des) confirmada para llegar a la estimación de la satisfacción (Pérez et al., 2017), siendo ésta la postura teóricamente más respaldada en la literatura del tema en cuestión (Pinzón & Saura, 2011).

Ahora bien, al igual que en los índices de satisfacción de beneficiarios, es necesario que, aún y cuando se parte de los mismos preceptos, se realicen planteamientos hipotéticos diferenciados que se adapten al contexto del trabajador de manera que el análisis de variables precedentes de la satisfacción contribuyan en su gestión y, en consecuencia, incidan en las variables resultado como la productividad o la permanencia en el empleo. En esta línea, la revisión teórica permitió relacionar a las variables expectativas, calidad de vida y valor percibido con los preceptos de la teoría de las expectativas, asimismo, la imagen corporativa se relacionó con la postura de la teoría de las señales, y el compromiso con la teoría de la identidad social; en este sentido, las variables resultan pertinentes para su adecuación al ámbito laboral. De forma complementaria esta propuesta incluye a las presiones laborales como variable que antecede a la satisfacción, partiendo de las aportaciones de la teoría de la con-

servación de los recursos.

Adicionalmente, como se pudo observar en la conceptualización de las variables que conforman los índices nacionales de satisfacción, éstas presentan una implicación en la satisfacción a partir del momento de su ocurrencia, es decir, variables como la imagen o las expectativas se construyen ex ante la experiencia, mientras que la calidad percibida, el valor percibido y el compromiso aparecen ex post de la experiencia.

Por otro, estos índices también integran a las variables lealtad y quejas, sin embargo, su conceptualización orienta a una respuesta ante el nivel de satisfacción obtenido, por lo que en la presente aproximación teórica para la construcción de un modelo de satisfacción laboral no serán consideradas por ser consecuencia de la satisfacción y no un elemento que contribuya a su explicación. A la par, la postura asumida con las variables surge porque, por un lado, los estudios sobre la lealtad toman sus bases en la teoría del apego al indicar que se fideliza a un consumidor por las coincidencias entre ambas partes (Boateng et al., 2020) y, por otro lado, las investigaciones sobre las quejas parten de la teoría de la justicia en la cual se indica que las percepciones de injusticia afectan negativamente la satisfacción del consumidor propiciando su intención para quejarse (Quang & Thuy, 2023). Como se observa en ambas variables, el papel de la satisfacción no se considera como un fin, si no como un medio para la retención, aspectos que no son estudiados en la presente investigación y que propician la exclusión del modelo propuesto.

Satisfacción laboral: propuesta de un modelo teórico para su estimación

Siguiendo con los aportes teóricos descritos previamente, esta propuesta se basa en las

variables y secuencias validadas en los modelos de estimación de la satisfacción en diversos contextos, desarrollando de forma general una adaptación que se aproxime al entendimiento del constructo en el ámbito laboral, e incorporando como indicadores específicos los propuestos por Herzberg et al. (1959) para la (des)confirmación de expectativas.

La satisfacción laboral es un elemento de gestión crítico en las organizaciones por la posición que juega en variables de resultado como lo son la productividad y rotación de personal (Moro et al., 2020) y la satisfacción del cliente (Nguyen et al., 2021). Es por ello que tanto académicos como profesionales ven en la satisfacción laboral un medio por el cual pueden incidir en el desarrollo sostenible de las organizaciones al generar una ventaja competitiva derivada de la retención del talento (Cheng, 2020).

En este sentido, esta investigación toma como postura la importancia de contar con modelos de estimación de la satisfacción laboral que consideren los cambios del entorno organizacional de los cuales se espera que incidan en el constructo. Un ejemplo se observa en cómo la competitividad del entorno de los negocios ha provocado cambios constantes que exigen la reinversión del desarrollo de las actividades laborales (Tang et al., 2019) con lo cual se hace imperativo pensar que los factores que influyen en la satisfacción se comporten de la misma manera (Ahmed & Uddin, 2012).

El modelo teórico propuesto considera que la satisfacción laboral es una actitud que resulta de una evaluación general positiva respecto a las expectativas realizadas sobre los roles del trabajo, contrariamente, cuando la evaluación conduce a una actitud negativa el detonante será la insatisfacción (Moller &

Rothmann, 2019). La expectativa surge de la imagen que se perciba sobre el trabajo, de manera que entre mejor impresión se tenga de él, mayor será la expectativa (Clark, 1997). Además, cuando ya se forma parte del equipo de trabajo, la satisfacción laboral se puede generar cuando los empleados están comprometidos; es decir, el compromiso desde su esencia afectiva y motivacional involucra asumir mayor energía y entusiasmo que desencadena en una mayor efectividad que aumenta la satisfacción a través de los resultados obtenidos (Mascarenhas et al., 2022). A la vez, en el contexto de trabajo también se encuentran las presiones la-

borales, en cuyo caso de aumento se asociarán con la insatisfacción en el trabajo (Milicevic et al., 2019).

La medición de la satisfacción laboral considera la perspectiva de estudios previos (Cassel & Eklof, 2001; Ospina & Gil-Saura, 2011; Rodríguez et al., 2012) para proponer un modelo compuesto por variables latentes exógenas y endógenas que se analiza mediante la técnica de ecuaciones estructurales.

En la Tabla 2 se presenta la conceptualización de las variables de estudio.

Adicionalmente, en la Tabla 3 se presentan las dimensiones, los indicadores y el sustento teórico para lograr la aproxi-

Tabla 2. *Variables explicativas de la satisfacción laboral*

Variable	Definición conceptual
Imagen corporativa	Conjunto de percepciones y sentimientos subjetivos que caracterizan y dan identidad a una organización (Wang & Chang, 2019). Su función es ser una extensión de marca que refleje lo que sucede al interior (K.-P. Huang & Wang, 2019) permitiendo a través de su perfil público atraer y retener a los interesados (Rho et al., 2015), como lo son las personas con talento valioso para desarrollarlo en la organización (Lievens et al., 2007).
Expectativas laborales	Creencias realizadas a priori (Serrano et al., 2018) respecto a lo que un nuevo colaborador espera obtener del empleo (Byrne et al., 2010) respecto a los factores intrínsecos (reconocimiento, desarrollo de habilidades, autonomía y retroalimentación) y extrínsecos (salario, horas de trabajo, seguridad laboral, apoyo social intraorganizacional y oportunidades de promoción) del trabajo (Herzberg et al., 1959).
Calidad percibida	Interpretación positiva del grado de cumplimiento de las necesidades laborales (Lee et al., 2015). Reflejará la (des)confirmación de las expectativas previas a la relación laboral con lo cual una confirmación se constituirá como calidad y una desconfirmación implicará la falta de la misma (Adaptado de Serrano et al. (2018) en el contexto del consumidor).
Presiones laborales	Demandas resultantes del trabajo (Lopes et al., 2014) para desarrollarlas en un tiempo determinado (Kaya et al., 2010) sobrepasando la capacidad de un individuo para afrontarlas (Hung et al., 2018).
Compromiso laboral	Estado afectivo-cognitivo satisfactorio que resulta del trabajo (Schaufeli, 2016; Schaufeli et al., 2002, 2006) y conduce al reforzamiento de la relación entre el empleado y la organización (Lu et al., 2016; Yalabik et al., 2013). Se caracteriza por el vigor (energía), la dedicación (involucramiento) y la absorción (enfoque) (Schaufeli, 2018).

Fuente: elaboración propia con base en autores citados

mación teórica para la construcción del modelo de satisfacción laboral.

El primer determinante de la satisfacción laboral es la imagen corporativa la cual al ser desarrollada por la organización permitirá captar y retener personal talentoso (Lievens et al., 2007) como consecuencia de

las comunicaciones emitidas por la propia organización o por comentarios de terceros que permiten comprender lo que sucede al interior (Rho et al., 2015) y detonando interés como un lugar apto para laborar (Dutton & Dukerich, 1991). La imagen corporativa es un elemento de relevancia para los in-

Tabla 3. *Variables, dimensiones, indicadores de la satisfacción laboral*

Variable	Ex ante / Ex post de la experiencia laboral	Indicadores	Sustento teórico
Imagen corporativa	Ex ante	Reconocimiento como un buen lugar para trabajar. Imagen acorde a la personalidad del colaborador. Ofrecimiento de seguridad y tranquilidad para el trabajador y su familia. Preocupación del empleador por otorgar calidad de vida laboral. Valores institucionales coincidentes con los valores del trabajador. Provisión de un estatus social por afiliación a la institución.	Barakat et al. (2016) Revilla-Camacho et al. (2017) Riordan et al. (1997)
Expectativas laborales	Ex ante	Reconocimiento. Desarrollo profesional. Responsabilidades.	Herzberg et al. (1959)
Calidad percibida	Ex post	Trabajo interesante. Retroalimentación del trabajo. Salario competitivo. Horario laboral flexible. Seguridad laboral. Apoyo del supervisor y compañeros. Condiciones laborales favorables.	
Compromiso laboral	Ex post	Vigor laboral. Dedicación laboral. Absorción laboral.	Schaufeli et al. (2002, 2006)
Presiones laborales	Ex post	Trabajo bajo presión. Carga de trabajo. Estándares de desempeño. Tiempo extra. Velocidad para desempeñar las tareas.	Babakus et al. (2009) Chen et al. (2015) Lopes et al. (2014)

Nota: Las expectativas y la calidad utilizan los mismos indicadores diferenciados por el momento en que se genera la experiencia laboral (previa y posterior). Fuente: elaboración propia con base en autores citados

interesados en la organización aún antes de integrarse a ella (Lievens et al., 2007), desde la óptica de Riordan et al. (1997) éstos grupos valoran a través de las señales recibidas si la organización cuenta con la capacidad para satisfacer sus intereses, al mismo tiempo que evalúan cómo las personas los perciben al asociarlos con la organización. En consecuencia, la imagen corporativa primero interviene al momento de seleccionar a una organización como empleador (Gatewood et al., 1993), y después al considerarla como un antecedente del desempeño y las actitudes en el trabajo (Dutton & Dukerich, 1991).

Considerando lo expuesto y teniendo como antecedente el papel de la imagen corporativa en los modelos de satisfacción como generador de expectativas, se espera que los colaboradores consideren las señales pronunciadas por las organizaciones o sus miembros para formular ideas sobre la dinámica laboral o beneficios a obtener al entablar una relación laboral, por lo tanto la propuesta considera que la imagen corporativa tendrá un efecto positivo y significativo en las expectativas y la satisfacción laboral.

El segundo determinante de la satisfacción laboral son las expectativas, conformadas respecto a la imagen que se perciba del empleo, por lo que creencias positivas implicará expectativas altas (Clark, 1997). Es de resaltar que las expectativas se formulan previo a la incorporación al trabajo (Lam et al., 2003) respecto a lo que se espera obtener como resultado de la actividad laboral (Byrne et al., 2010). A la vez, las expectativas funcionan como un estándar de referencia para juzgar una experiencia (Serrano et al., 2018) y pueden incidir en las actitudes de los empleados (Mazumdar et al., 2022), por lo que el incumplimiento de las expectativas puede influir en los resultados individuales y organizacionales (Mazumdar et al., 2018). Es

decir, a partir de la experiencia, las expectativas se (des)confirman, de modo que cuando el resultado observado es mayor a lo esperado conduce a la satisfacción, y cuando es menor, la consecuencia será la insatisfacción (Serrano et al., 2018).

En la presente investigación la (des) confirmación de expectativas será entendida como la calidad percibida y será el tercer determinante de la satisfacción laboral. En síntesis, se puede agregar que la calidad percibida surgirá de la apreciación positiva en el cumplimiento de las necesidades laborales (Lee et al., 2015), por lo cual se espera que tanto la expectativa como la (des) confirmación sean un predictor de la satisfacción, como ha ocurrido en estudios previos (Serrano et al., 2018).

Como cuarto determinante de la satisfacción laboral se encuentran las presiones laborales cuyo papel dentro del contexto del trabajo involucra la carga laboral, observada a través de elementos como la cantidad y tipo de tareas a realizar o los tiempos limitados para su cumplimiento (Babakus et al., 2009; Chen et al., 2015; Van Bogaert et al., 2013). En particular, la carga laboral es una variable que si bien detona la insatisfacción mediante las presiones que involucran tiempos de entrega, también puede ser un impulsor de la satisfacción laboral cuando las demandas son intelectuales (Ritti, 1971), lo cual es una respuesta al percibir la sobrecarga como un desafío en el trabajo (Qasim et al., 2014) que es aceptado como razonable por el colaborador y por lo cual se esforzará para desarrollarlo (Yalabik et al., 2017). Esta doble perspectiva en la influencia de las presiones laborales a la satisfacción laboral ha sido nombrada como el efecto de U invertida ya que por un lado, afrontar un nivel óptimo de presiones laborales se aceptará como un desafío alcanzable que funciona como motivador, y

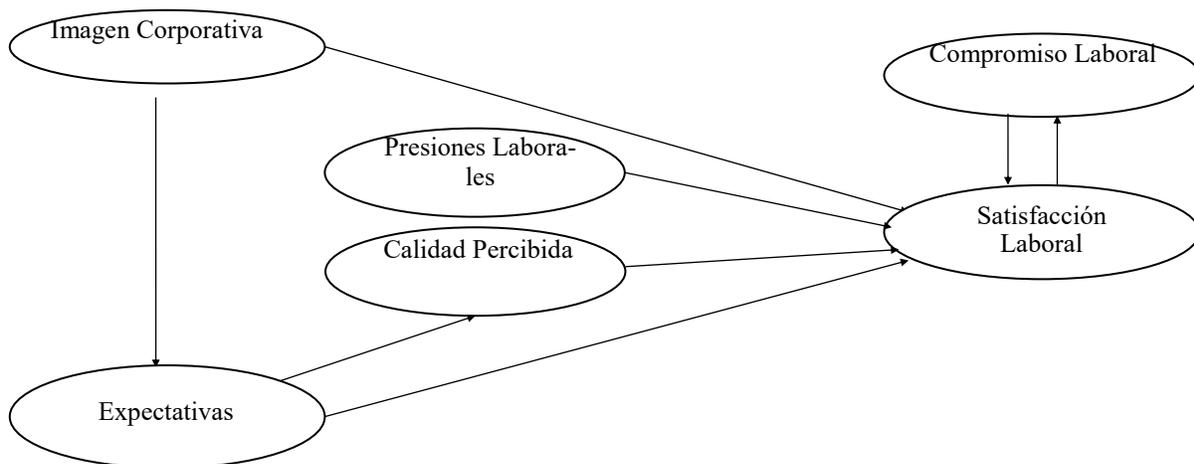
por otro lado, las presiones laborales bajas se traducen en aburrimiento, mientras que las altas se asocian a la dificultad o agotamiento que deterioran la satisfacción (Que & Zhong, 2019).

El quinto determinante de la satisfacción laboral es el compromiso laboral. Esta variable se agrega al modelo por la relevancia que genera en el empleado en sí mismo al favorecer el desarrollo de comportamientos en beneficio del trabajo y la organización (Demerouti & Bakker, 2009; Kahn, 1990, 1992; Saks, 2006); contribuyendo además en las relaciones de colaboración entre compañeros apoyando en el mejoramiento del desempeño de las tareas (Demerouti & Bakker, 2009; Kahn, 1992). El compromiso laboral enmarcado en actitudes entusiastas y una determinación hacia el trabajo (Yalabik et al., 2017) favorece el vínculo del empleado con sus roles en el trabajo (Noblet et al., 2017) por lo cual lo desarrolla aplicando alta energía física, mental y emocional (Schaufeli & Bakker, 2004).

A saber, el compromiso laboral juega un doble papel en el modelo de satisfacción propuesto, ya que de acuerdo con la literatura el orden causal es un asunto que se encuentra en discusión (Yalabik et al., 2013, 2017). Por una parte se encuentra la postura que propone que al cubrir las necesidades laborales del colaborador, éste realizará una evaluación emocional que lo motivará e impulsará a comprometerse con su trabajo (Yalabik et al., 2017); y por otra parte, está la postura que atribuye al vigor, la dedicación y la absorción el desarrollo de actitudes positivas hacia el trabajo (Karanika-Murray et al., 2015), ante lo cual, en esta investigación se espera un efecto bidireccional.

En síntesis, los datos presentados permiten establecer y describir los efectos propuestos en el modelo teórico para estimar la satisfacción laboral, lo cual conlleva al cumplimiento del objetivo de investigación expuesto que se puede concretar en la Figura 3 y Tabla 4 bajo los siguientes supuestos y con el respaldo de investigaciones empíricas previas:

Figura 3. Modelo teórico de la satisfacción laboral



Fuente: elaboración propia

Tabla 4. *Hipótesis del modelo de satisfacción laboral*

Hipótesis	Sustento empírico
La imagen corporativa presentará un efecto directo en las expectativas y la satisfacción laboral.	(Barakat et al., 2016; Riordan et al., 1997)
Las expectativas tendrán un efecto directo en la satisfacción laboral.	(Huang & Gamble, 2015; Jankelova et al., 2021; Linz & Semykina, 2013)
Las expectativas tendrán un efecto directo en la calidad percibida.	(Sales-Wuillemin et al., 2023)
La calidad percibida tendrá un efecto directo en la satisfacción laboral.	(Hinojosa-López, 2022; Lai & Chou, 2008)
Las presiones laborales generarán un efecto directo en la satisfacción laboral.	(Huang & Wang, 2019; Milicevic et al., 2019)
El compromiso laboral tendrá un efecto bidireccional con la satisfacción laboral.	(Hinojosa-López, 2022; Lee & Yu, 2023; Uraon & Kumarasamy, 2024)

Fuente: elaboración propia con base en autores citados.

Conclusiones

Dada la evolución constante de la naturaleza del trabajo, esta investigación tuvo por objetivo desarrollar una aproximación teórica para proponer un modelo de estimación de la satisfacción laboral, considerando una evaluación que involucra varios momentos en la línea del tiempo de las relaciones de trabajo.

La aproximación teórica presentada tomó como criterios de selección de variables los siguientes pasos: 1) conceptualización y dimensiones de la satisfacción laboral, 2) identificación de las teorías bifactorial y expectativas como referentes para el desarrollo de la propuesta, 3) identificación de índices nacionales de satisfacción y conceptualización de sus variables, 4) clasificación de las variables en ex ante y ex post la experiencia laboral y su relación con las teorías de la satisfacción, 5) determinación de las variables que integran el modelo de satisfacción laboral, 6) definición conceptual y operacional de las variables, 7) presentación de hipótesis y sustento empírico de los efectos propuestos.

A partir de la revisión de la literatura sobre el entendimiento de la satisfacción la-

boral, los hallazgos permitieron concluir en cinco variables como las responsables de las percepciones de satisfacción en el empleo. Para llegar a esta conclusión se revisaron las teorías que han explicado de manera directa la satisfacción laboral, que si bien, han fundamentado sus propuestas con elementos distintivos como la equidad, las expectativas, el ajuste en el trabajo o el establecimiento de metas, todas abocan de alguna forma a los factores de motivación e higiene presentador por Herzberg et al. (1959) en las primeras aproximaciones al constructo. Además, de manera accesoria, los planteamientos teóricos llevaron a la revisión de la teoría de las señales y la teoría de la conservación de los recursos, la primera en relación con la información que una persona recibe de la organización para desarrollar un atractivo como fuente de empleo, y la segunda a partir de las consideraciones del contexto laboral y las capacidades para atender las presiones derivadas del trabajo.

De la revisión se logró identificar que tradicionalmente los índices de satisfacción laboral únicamente comprenden los factores de motivación e higiene, pero dejan

desprotegidos aspectos que en la actualidad los trabajadores valoran del empleo y por consecuencia influyen en sus actitudes hacia el mismo. En esta línea, los índices de satisfacción del consumidor o de beneficiarios de programas sociales proporcionaron un precedente sustancial al estudio, identificando variables que al ser tropicalizadas al ámbito laboral mostraron bases sólidas para considerarlas en la propuesta de estimación.

En conclusión, el modelo presentado se basó en una selección cuidadosa de constructos a partir de la revisión de la literatura permitiendo la articulación de los constructos propuestos teóricamente con base en teorías, índices y estudios empíricos previos de la satisfacción, dando lugar a una comprensión integrar de la satisfacción laboral. Con ello, la imagen corporativa, expectativas, calidad percibida, presiones laborales, y compromiso laboral, son las variables que emergen de la investigación y dan sustento a las relaciones causales propuestas en el modelo teórico de la satisfacción laboral. No obstante, se debe mencionar la necesidad de realizar pruebas empíricas del modelo en diversos contextos laborales para confirmar su efectividad, considerando que en las ciencias del comportamiento la validación empírica es determinante para ofrecer respaldo a los supuestos teóricos ya que, si bien existe respaldo de investigaciones aplicadas sobre las relaciones expuestas, no hay un antecedente que involucre al modelo completo presentado.

Referencias

- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436. <https://doi.org/10.1037/h0040968>
- Adams, J. S. (1965). Inequity In Social Exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Ahmed, S., & Uddin, Md. N. (2012). Job Satisfaction of Bankers and its Impact in Banking: A Case Study of Janata Bank. *ASA University Review*, 6(2), 95–102.
- Aliaciik, U., Cigerim, E., Akcin, K., & Bayram, O. (2011). Independent and joint effects of perceived corporate reputation, affective commitment and job satisfaction on turnover intentions. In M. Ozsahin (Ed.), *Proceedings of 7th International Strategic Management Conference* (Vol. 24). Elsevier Science Bv.
- Alsafadi, Y., & Altahat, S. (2021). Human Resource Management Practices and Employee Performance: The Role of Job Satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 519–529. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.519>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (6ta ed.). Editorial Episteme, C.A.
- Arias, F. G. (2018). Diferencia entre teoría, aproximación teórica, constructo y modelo teórico. *Actividad Física y Ciencias*, 10(2), Article 2. <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/actividadfisicayciencias/article/view/7361>
- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. J. (2009). The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job Demand–Burnout–Performance Relationship: A Surface-Level Trait Perspective. *Journal of Retailing*, 85(4), 480–492. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2009.07.001>
- Barakat, S. R., Isabella, G., Gama Boaventura, J. M., & Mazzon, J. A. (2016). The influence of corporate social responsibility on employee satisfaction. *Management Decision*, 54(9), 2325–2339. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2016-0308>
- Barker, M. R. (2022). MYP Coordinators: Differences in Job Satisfaction Levels based on the Number of IB Programmes. *Journal of Research in International Education*, 21(1), 62–72. <https://doi.org/10.1177/14752409221089589>
- Boateng, H., Kosiba, J. P., Adam, D. R., Ofori, K. S., & Okoe, A. F. (2020). Examining brand loyalty from an attachment theory perspective. *Marketing Intelligence & Planning*, 38(4), 479–494. <https://doi.org/10.1108/MIP-03-2019-0161>
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of “good governance”: Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>

- Byrne, Z. S., Miller, B. K., & Pitts, V. E. (2010). Trait Entitlement and Perceived Favorability of Human Resource Management Practices in the Prediction of Job Satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 25(3), 451–464. <https://doi.org/10.1007/s10869-009-9143-z>
- Cahyadi, A., Poór, J., & Szabó, K. (2022). Pursuing Consultant Performance: The Roles of Sustainable Leadership Styles, Sustainable Human Resource Management Practices, and Consultant Job Satisfaction. *Sustainability*, 14(7), Article 7. <https://doi.org/10.3390/su14073967>
- Cassel, C., & Eklof, J. A. (2001). Modelling customer satisfaction and loyalty on aggregate levels: Experience from the ECSI pilot study. *Total Quality Management*, 12(7–8), 834–841. <https://doi.org/10.1080/09544120100000004>
- Chalghaf, N., Guelmami, N., Re, T. S., Maldonado Briegas, J. J., Garbarino, S., Azaiez, F., & Bragazzi, N. L. (2019). Trans-cultural Adaptation and Validation of the “Teacher Job Satisfaction Scale” in Arabic Language Among Sports and Physical Education Teachers (“Teacher of Physical Education Job Satisfaction Inventory”—TPEJSI): Insights for Sports, Educational, and Occupational Psychology. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02234>
- Chen, I.-H., Brown, R., Bowers, B. J., & Chang, W.-Y. (2015). Job Demand and Job Satisfaction in Latent Groups of Turnover Intention Among Licensed Nurses in Taiwan Nursing Homes. *Research in Nursing & Health*, 38(5), 342–356. <https://doi.org/10.1002/nur.21667>
- Cheng, B., Zhou, X., Guo, G., & Yang, K. (2020). Perceived Overqualification and Cyberloafing: A Moderated-Mediation Model Based on Equity Theory. *Journal of Business Ethics*, 164(3), 565–577. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-4026-8>
- Cheng, C.-F. (2020). Revisiting Internal Marketing for the Determinants of Job (Dis)Satisfaction by Using Asymmetric Approach. *Sustainability*, 12(9), 3781. <https://doi.org/10.3390/su12093781>
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4(4), 341–372. [https://doi.org/10.1016/S0927-5371\(97\)00010-9](https://doi.org/10.1016/S0927-5371(97)00010-9)
- Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1964). *A theory of work adjustment* (p. 32). University of Minnesota.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A Psychological Theory of Work Adjustment* (MU-IRC-BULL-38). University of Minnesota Press.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1993). From TWA to PEC. *Journal of Vocational Behavior*, 43(1), 113–121. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1993.1037>
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2009). The crossover of work engagement between working couples: A closer look at the role of empathy. *Journal of Managerial Psychology*, 24(3), 220–236. <https://doi.org/10.1108/02683940910939313>
- Demirkol, I. C. (2021). Predictors of job satisfaction among police officers: A test of goal-setting theory. *Police Practice and Research*, 22(1), 324–336. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1749618>
- Duffy, R. D., Blustein, D. L., Diemer, M. A., & Autin, K. L. (2016). The Psychology of Working Theory. *Journal of Counseling Psychology*, 63(2), 127–148. <https://doi.org/10.1037/cou0000140>
- Dutton, J., & Dukerich, J. (1991). Keeping an Eye on the Mirror—Image and Identity in Organizational Adaptation. *Academy of Management Journal*, 34(3), 517–554. <http://www.jstor.org/stable/256405>
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer—The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21. <https://doi.org/10.2307/1252129>
- Gatewood, R. D., Gowan, M. A., & Lautenschlager, G. J. (1993). Corporate Image, Recruitment Image And Initial Job Choice Decisions. *Academy of Management Journal*, 36(2), 414–427.
- Gebhard, M. E. (1948). The effect of success and failure upon the attractiveness of activities as a function of experience, expectation, and need. *Journal of Experimental Psychology*, 38(4), 371–388. <https://doi.org/10.1037/h0061370>
- Grigoroudis, E., & Siskos, Y. (2004). A survey of customer satisfaction barometers: Some results from the transportation-communications sector. *European Journal of Operational Research*, 152(2), 334–353. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(03\)00028-6](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(03)00028-6)
- Hackman, J., & Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159–170. <https://doi.org/10.1037/h0076546>
- Heneman, H., & Schwab, D. (1985). Pay Satisfaction—Its Multidimensional Nature and Measurement. *International Journal of Psychology*, 20(2), 129–141. <https://doi.org/10.1080/00207598508247727>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.).

- McGraw Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.
- Hinojosa-López, J. I. (2022). The mediating role of job satisfaction between quality in work factors and work engagement. *Revista de Administração de Empresas*, 62. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220410x>
- Hsieh, Y.-H., & Yuan, S.-T. (2021). Toward a theoretical framework of service experience: Perspectives from customer expectation and customer emotion. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(5–6), 511–527. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1596021>
- Huang, K.-P., & Wang, K. Y. (2019). A Study on the Correlation between Working Pressure and Job Satisfaction from the Viewpoint of Work Exhaustion. *Revista De Cercetare Si Interventie Sociala*, 64, 235–245. <https://doi.org/10.33788/rcis.64.19>
- Huang, Q., & Gamble, J. (2015). Social expectations, gender and job satisfaction: Front-line employees in China's retail sector. *Human Resource Management Journal*, 25(3), 331–347. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12066>
- Hung, L.-M., Lee, Y.-S., & Lee, D.-C. (2018). The moderating effects of salary satisfaction and working pressure on the organizational climate, organizational commitment to turnover intention. *International Journal of Business and Society*, 19(103–116), 14.
- Jankelova, N., Joniakova, Z., Remenova, K., & Nemethova, I. (2021). How to Meet Employees' Expectations in Terms of Job Satisfaction and Stabilisation in the Agribusiness Industry. *Ekonomika Poljoprivreda-Economics of Agriculture*, 68(3), 583–593. <https://doi.org/10.5937/ekoPolj2103583J>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Kahn, W. A. (1992). To Be Fully There: Psychological Presence at Work. *Human Relations*, 45(4), 321–349. <https://doi.org/10.1177/001872679204500402>
- Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. M., & Griffiths, M. D. (2015). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 30(8), 1019–1033. <https://doi.org/10.1108/JMP-11-2013-0359>
- Kaya, N., Koc, E., & Topcu, D. (2010). An exploratory analysis of the influence of human resource management activities and organizational climate on job satisfaction in Turkish banks. *International Journal of Human Resource Management*, 21(11), 2031–2051. <https://doi.org/10.1080/09585192.2010.505104>
- Kovacs, C., Stiglbauer, B., Batinic, B., & Gnambs, T. (2018). Exploring Different Forms of Job (Dis) Satisfaction and Their Relationship with Well-Being, Motivation and Performance. *Applied Psychology-an International Review-Psychologie Appliquee-Revue Internationale*, 67(3), 523–556. <https://doi.org/10.1111/apps.12128>
- Lai, J.-Y., Chi, H.-J., & Yang, C.-C. (2011). Task value, goal orientation, and employee job satisfaction in high-tech firms. *African Journal of Business Management*, 5(1), 76–87.
- Lai, J.-Y., & Chou, C.-Y. (2008). A strategic approach of internal service quality for improving employees' job satisfaction in e-business. *Proceedings of the 2008 ACM SIGMIS CPR Conference on Computer Personnel Doctoral Consortium and Research*, 141–150. <https://doi.org/10.1145/1355238.1355274>
- Lam, T., Baum, T., & Pine, R. (2003). Subjective norms: Effects on Job Satisfaction. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 160–177. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(02\)00047-6](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(02)00047-6)
- Lee, E.-H., & Yu, H.-J. (2023). Effects of perceived spiritual management, work engagement, and organizational commitment on job satisfaction among clinical nurses: The mediating role of perceived spiritual management. *BMC Nursing*, 22(1), 462. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01625-x>
- Lee, J. Y., & Lee, M. H. (2022). Structural Model of Retention Intention of Nurses in Small-and Medium-Sized Hospitals: Based on Herzberg's Motivation-Hygiene Theory. *Healthcare*, 10(3), 502. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030502>
- Lee, J.-S., Back, K.-J., & Chan, E. S. W. (2015). Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees A self-determination and need satisfaction theory approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5), 768–789. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2013-0530>
- Lievens, F., Van Hove, G., & Anseel, F. (2007). Organizational identity and employer image: Towards a unifying framework. *British Journal of Management*, 18, S45–S59. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2007.00525.x>

- Lin, J.-H., Wong, J.-Y., & Ho, C.-H. (2015). The role of work-to-leisure conflict in promoting front-line employees' leisure satisfaction Examining the job demand-control-support model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(7), 1539–1555. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-0155>
- Linz, S., & Semykina, A. (2013). Job satisfaction, expectations, and gender: Beyond the European Union. *International Journal of Manpower*, 34(6), 584–615. <https://doi.org/10.1108/IJM-06-2013-0149>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309–336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297–1343). Rand McNally College Pub. Co.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation—A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705–717. <https://doi.org/10.1037//0003-066X.57.9.705>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2006). New directions in goal-setting theory. *Current Directions in Psychological Science*, 15(5), 265–268. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2006.00449.x>
- Lopes, H., Lagoa, S., & Calapez, T. (2014). Work autonomy, work pressure, and job satisfaction: An analysis of European Union countries. *Economic and Labour Relations Review*, 25(2), 306–326. <https://doi.org/10.1177/1035304614533868>
- Lu, L., Lu, A. C. C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions A comparison between supervisors and line-level employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(4), 737–761. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2014-0360>
- Manaf, A. M. A., Azzman, T. S. A. T., & Idris, S. A. (2021). Happiness, demographic variables, and self-perception as predictors of job satisfaction among factory employees in Malaysia. *Search-Journal of Media and Communication Research*, 13(2), 21–36.
- Mascarenhas, C., Galvao, A. R., & Marques, C. S. (2022). How Perceived Organizational Support, Identification with Organization and Work Engagement Influence Job Satisfaction: A Gender-Based Perspective. *Administrative Sciences*, 12(2), 66. <https://doi.org/10.3390/admsci12020066>
- Mazumdar, B., Warren, A., Dupré, K., & Brown, T. (2022). Employment expectations: Examining the effect of psychological contract fulfillment on bridge employees' personal and work attitudes. *Personnel Review*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/PR-08-2020-0658>
- Mazumdar, B., Warren, A. M., & Dupre, K. E. (2018). Extending the understanding of bridge employment: A critical analysis. *Personnel Review*, 47(7), 1345–1361. <https://doi.org/10.1108/PR-10-2016-0276>
- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, A., & Tomás, J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1), 25–40.
- Milicevic, M. S., Gacevic, M., Milic, N., Filipovic, J., Todorovic, J., & Terzic-Supic, Z. (2019). Work-pressure, job-satisfaction and turnover intentions among health managers in Serbia. *European Journal of Public Health*, 29.
- Miskel, C., Defrain, J., & Wilcox, K. (1980). A Test of Expectancy Work Motivation Theory in Educational Organizations. *Educational Administration Quarterly*, 16(1), 70–92. <https://doi.org/10.1177/0013161X8001600107>
- Moller, M., & Rothmann, S. (2019). Mental health and individual and organisational outcomes: A latent profile analysis. *Journal of Psychology in Africa*, 29(6), 535–545. <https://doi.org/10.1080/14330237.2019.1689462>
- Moro, S., Ramos, R. F., & Rita, P. (2020). What drives job satisfaction in IT companies? *International Journal of Productivity and Performance Management*. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2019-0124>
- Nemteanu, M.-S., Dinu, V., Pop, R.-A., & Dabija, D.-C. (2022). Predicting Job Satisfaction and Work Engagement Behavior in the Covid-19 Pandemic: A Conservation of Resources Theory Approach. *E & M Economie a Management*, 25(2), 23–40. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2022-2-002>
- Nguyen, Q. N., Huynh, V. B., Mai, V. N., & Hoang, T. H. L. (2021). The Effect of Employees' Job Satisfaction on Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study in Vietnam. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 8(12), 253–260. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no12.0253>

- Ni, A., Zhang, C., Hu, Y., Lu, W., & Li, H. (2020). Influence mechanism of the corporate image on passenger satisfaction with public transport in China. *Transport Policy*, 94, 54–65. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.04.014>
- Noblet, A. J., Allisey, A. F., Nielsen, I. L., Cotton, S., LaMontagne, A. D., & Page, K. M. (2017). The work-based predictors of job engagement and job satisfaction experienced by community health professionals. *Health Care Management Review*, 42(3), 237–246. <https://doi.org/10.1097/HMR.000000000000104>
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Ospina, S., & Gil-Saura, I. (2011). Índices nacionales de satisfacción del consumidor. Una propuesta de revisión de la literatura. *Cuadernos de Administración*, 24(43).
- Park, S., & Kim, S. (2017). The Linkage Between Work Unit Performance Perceptions of Us Federal Employees and Their Job Satisfaction: An Expectancy Theory. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 52E, 77–93. <https://doi.org/10.24193/tras.52E.5>
- Pastor, J., Navarro, L., Perez, M. T., & Nevot, S. (2019). The implication of wine quality in a new model of the European Customer Satisfaction Index. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(9–10), 1092–1109. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1355232>
- Pérez, J., Martínez, O., & Cogco, A. (2017). ¿Satisfacción con programas de fomento a la artesanía en México? El caso del FONART. *Investigación Administrativa*, 46(120), 22.
- Qasim, T., Javed, U., & Shafi, M. S. (2014). *Impact of Stressors on Turnover Intention: Examining the Role of Employee Well-Being*. 8(1), 9.
- Quang, N. N., & Thuy, D. C. (2023). Justice and trustworthiness factors affecting customer loyalty with mediating role of satisfaction with complaint handling: Zalo OTT Vietnamese customer case. *Cogent Business & Management*, 10(2), 2211821. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2211821>
- Que, X., & Zhong, P. (2019). A Study on the Inverted U-Shape between Time Pressure and Job Satisfaction. In C. Huang, Y. Zhong, & Z. Wang (Eds.), *Proceedings of the 2019 4th International Conference on Financial Innovation and Economic Development* (icfied 2019) (Vol. 76, pp. 28–31). Atlantis Press.
- Revilla-Camacho, M.-Á., Cossio-Silva, F.-J., & Palacios-Florencio, B. (2017). Corporate Responsibility under the ECSI model: An application in the hotel sector. *European Research on Management and Business Economics*, 23(1), 23–32. <https://doi.org/10.1016/j.iiedeen.2016.07.003>
- Rho, E., Yun, T., & Lee, K. (2015). Does Organizational Image Matter? Image, Identification, and Employee Behaviors in Public and Nonprofit Organizations. *Public Administration Review*, 75(3), 421–431. <https://doi.org/10.1111/puar.12338>
- Ribeiro, H., Barbosa, B., Moreira, A. C., & Rodrigues, R. (2023). A closer look at customer experience with bundle telecommunication services and its impacts on satisfaction and switching intention. *Journal of Marketing Analytics*. <https://doi.org/10.1057/s41270-023-00222-w>
- Riordan, C. M., Gatewood, R. D., & Bill, J. B. (1997). Corporate image: Employee reactions and implications for managing corporate social performance. *Journal of Business Ethics*, 16(4), 401–412. <https://doi.org/10.1023/A:1017989205184>
- Ritti, R. (1971). Job enrichment and skill utilization in engineering organizations. In *New Perspective in Job Enrichment* (J. Maher, pp. 131–156).
- Rodríguez, M., Cogco, A., Islas, A., Herrera, J. M., Martínez, O., Pérez, J., Canales, A., & López, I. (2012). *Índice Mexicano de Satisfacción de los beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDESOL en México* (p. 143). Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Rodríguez, M., Cogco, A., & Pérez, J. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias (PDZP) 2014* (p. 188). Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Said, R. M., & El-Shafei, D. A. (2021). Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: Nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environmental Science and Pollution Research*, 28(7), 8791–8801. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-11235-8>
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619. <https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Sales-Wuillemin, E., Minondo-Kaghad, B., Chappe, J., Gelin, M., & Dolard, A. (2023). The quality of working life: Gap between perception and idealization impact of gender and status. *Frontiers in Psychology*, 14, 1112737. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1112737>

- Schaufeli, W. B. (2016). Heavy work investment, personality and organizational climate. *Journal of Managerial Psychology*, 31(6), 1057–1073. <https://doi.org/10.1108/JMP-07-2015-0259>
- Schaufeli, W. B. (2018). Work engagement in Europe: Relations with national economy, governance and culture. *Organizational Dynamics*, 47(2), 99–106. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2018.01.003>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire—A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Serrano, C., Shah, V., & Abramoff, M. D. (2018). Use of Expectation Disconfirmation Theory to Test Patient Satisfaction with Asynchronous Telemedicine for Diabetic Retinopathy Detection. *International Journal of Telemedicine and Applications*, 2018, 7015272. <https://doi.org/10.1155/2018/7015272>
- Sledge, S., Miles, A. K., & Copping, S. (2008). What role does culture play? A look at motivation and job satisfaction among hotel workers in Brazil. *International Journal of Human Resource Management*, 19(9), 1667–1682. <https://doi.org/10.1080/09585190802295157>
- Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Rand McNally and Company, Chicago, Illinois (\$7).
- Spence, M. (1973). Job Market Signaling. *The Quarterly Journal of Economics*, 87(3), 355–374. <https://doi.org/10.2307/1882010>
- Strenitzerova, M., & Gana, J. (2018). Customer Satisfaction and Loyalty as a Part of Customer-Based Corporate Sustainability in the Sector of Mobile Communications Services. *Sustainability*, 10(5), 1657. <https://doi.org/10.3390/su10051657>
- Tang, H., Liu, Z., & Long, X. (2021). Analyzing the farmers' pro-environmental behavior intention and their rural tourism livelihood in tourist village where its ecological environment is polluted. *Plos One*, 16(3), e0247407. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247407>
- Tang, Y., Shao, Y.-F., & Chen, Y.-J. (2019). Assessing the Mediation Mechanism of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Innovative Behavior: The Perspective of Psychological Capital. *Frontiers in Psychology*, 10, 2699. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02699>
- Thant, Z. M., & Chang, Y. (2021). Determinants of Public Employee Job Satisfaction in Myanmar: Focus on Herzberg's Two Factor Theory. *Public Organization Review*, 21(1), 157–175. <https://doi.org/10.1007/s11115-020-00481-6>
- Tran, V. D. (2024). Service failure recovery on customer recovery satisfaction and attitude loyalty for airline industry: The moderating effect of brand authenticity. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2296145. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2296145>
- Uraon, R. S., & Kumarasamy, R. (2024). The impact of justice perceptions of performance appraisal practices on job satisfaction and intention to stay: The mediating role of job engagement. *Employee Relations*, 46(2), 408–431. <https://doi.org/10.1108/ER-07-2022-0328>
- Valk, R., & Yousif, L. (2021). “Going beyond to deliver hip hospitality”: Exploring motivation and job satisfaction of hospitality workers in Dubai. *International Journal of Organizational Analysis*. <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2020-2517>
- Van Bogaert, P., Clarke, S., Willems, R., & Mondelaers, M. (2013). Nurse practice environment, workload, burnout, job outcomes, and quality of care in psychiatric hospitals: A structural equation model approach. *Journal of Advanced Nursing*, 69(7), 1515–1524. <https://doi.org/10.1111/jan.12010>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*.
- Wang, Z., & Chang, W. (2019). The Effects of P-O Ethical Fit, Expected Pay and Corporate Image on Job Choice Decision. *Advances in Hospitality and Tourism Research-Ahtr*, 7(1), 106–123. <https://doi.org/10.30519/ahtr.525116>
- Wangwacharakul, P., Márquez Medina, S., & Poksinska, B. B. (2021). Cross-cultural comparability of customer satisfaction measurement – the case of mobile phone service providers. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(2), 236–252. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-01-2020-0011>

- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22, 120.
- Winton, B. G. (2023). Disaggregating emotional intelligence: Building job satisfaction through emotional abilities. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(3), 569–586. <https://doi.org/10.1108/IJOA-03-2021-2669>
- Yalabik, Z. Y., Popaitoon, P., Chowne, J. A., & Rayton, B. A. (2013). Work engagement as a mediator between employee attitudes and outcomes. *International Journal of Human Resource Management*, 24(14), 2799–2823. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.763844>
- Yalabik, Z. Y., Rayton, B. A., & Rapti, A. (2017). Facets of job satisfaction and work engagement. *Evidence-Based Hrm-a Global Forum for Empirical Scholarship*, 5(3), 248–265. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-08-2015-0036>
- Yang, C.-L., & Hwang, M. (2014). Personality traits and simultaneous reciprocal influences between job performance and job satisfaction. *Chinese Management Studies*, 8(1), 6–26. <https://doi.org/10.1108/CMS-09-2011-0079>
- Yeheyis, M., Reza, B., Hewage, K., Ruwanpura, J. Y., & Sadiq, R. (2016). Evaluating Motivation of Construction Workers: A Comparison of Fuzzy Rule-Based Model with the Traditional Expectancy Theory. *Journal of Civil Engineering and Management*, 22(7), 862–873. <https://doi.org/10.3846/13923730.2014.914103>
- Zambelli, C., Marcionetti, J., & Rossier, J. (2024). Job and life satisfaction of apprentices: The effect of personality, social relations, and decent work. *Empirical Research in Vocational Education and Training*, 16(1), 3. <https://doi.org/10.1186/s40461-024-00157-1>
- Zhang, Y., Yao, X., & Cheong, J. O. (2011). City Managers' Job Satisfaction and Frustration: Factors and Implications. *The American Review of Public Administration*, 41(6), 670–685. <https://doi.org/10.1177/0275074010392212>
- Zhong, B., Wang, X., & Yang, F. (2021). More than an apple: Better lunch enhances bus drivers' work performance and well-being. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 27(3), 874–883. <https://doi.org/10.1080/10803548.2019.1662980>

Investigación empírica y análisis teórico

Diseño y validación de una escala de bienestar psicosocial (BPS) para estudiantes de nivel secundaria**Design and validation of a psychosocial well-being scale (BPS) for high school students**Solís-Miranda José Manuel¹ y Hernández Padilla Eduardo²**Resumen:**

El objetivo fue diseñar y validar una escala de bienestar psicosocial para población de educación secundaria. Participaron 514 adolescentes de entre 11 y 16 años (248 hombres/266 mujeres). La escala inició con 15 ítems organizados en 3 dimensiones, se sometió a validación de contenido donde aumentó a 23 ítems. Se realizaron Análisis Factorial Exploratorio (KMO=.909 y nivel de significación de Bartlett<.001) y Análisis Factorial Confirmatorio, (modelo de tres factores de 22 ítems con los siguientes índices de bondad y ajuste: $\chi^2/d.f.=1.795$; RMSEA=.056; CFI=.883; TLI=.867). El modelamiento RASCH visualiza el rango de medidas entre valores 7 y 1,3, una media de 100 y desviación estándar de 15, índices de ajuste correctos (infit=.82 y outfit=1.20) y rango de habilidades de respondientes entre 60 y 160 puntos. Se trata de la exploración de un instrumento para evaluar bienestar psicosocial en estudiantes de secundaria de acuerdo con la propuesta teórica de Isaac Prilleltensky.

Palabras Clave: *escala; bienestar psicosocial; diseño; validación; educación secundaria*

Abstract:

The objective was to design and validate a psychosocial well-being scale for a secondary school population. A total of 514 adolescents between 11 and 16 years of age (248 males/266 females) participated. The scale started with 15 items organized in 3 dimensions, and was submitted to content validation where it was increased to 23 items. Exploratory Factor Analysis (KMO=.909 and Bartlett's significance level<.001) and Confirmatory Factor Analysis (three-factor model of 22 items with goodness-of-fit indices: $\chi^2/d.f.=1.795$; RMSEA=.056; CFI=.883; TLI=.867) were performed. The RASCH modeling visualizes the range of measures between values 7 and 1.3, a mean of 100 and standard deviation of 15, correct fit indices (infit=.82 and outfit=1.20) and range of respondent abilities between 60 and 160 points. This is an exploration of an instrument to assess psychosocial well-being in high school students according to Isaac Prilleltensky's theoretical proposal.

Keywords: *scale; psychosocial well-being, design, validation; high school.*

¹ Maestro en Psicología. Doctorando en Psicología del Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Pico de Orizaba 1, esq. Popocatepetl. Col Volcanes. Cuernavaca, Morelos. México, CP. 62350. jose.solisia@uaem.edu.mx ORCID: 0009-0002-5496-0317.

² Doctor en Psicología. Profesor Investigador de Tiempo Completo del Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Pico de Orizaba 1, esq. Popocatepetl. Col Volcanes. Cuernavaca, Morelos. México, CP. 62350. eduardo.hernandezp@uaem.edu.mx ORCID: 0000-0003-4269-9182.

*Correspondencia: jose.solisia@uaem.edu.mx

Los primeros estudios sobre el bienestar se hicieron bajo el rubro de calidad de vida al término de la Segunda Guerra Mundial en los Estados Unidos con la pretensión de conocer si las personas consideraban tener una buena vida o si se sentían con seguridad financiera (Campbell, 1981). Sin embargo, fueron los trabajos de Wilson Warner en 1967 sobre el bienestar subjetivo (Cuadra & Florenzano, 2003) y de Norman Bradburn en 1969 respecto al uso científico del término bienestar psicológico (Vielman & Alonso, 2010), los que comienzan con las indagaciones y controversias en cuanto al significado del concepto, cómo se medía y qué factores debían considerarse para su manifestación. Ante esto, hubo trabajos en los años sesenta que fijaron dos grandes tradiciones sobre el estudio del bienestar (Keyes et al., 2002): la hedónica y la eudaimónica. La primera sostiene que el placer es el mayor bien, quien aporta al individuo una mayor felicidad; la segunda tradición se refiere a la plenitud que tiene el ser, donde existe un crecimiento personal, autodeterminación, logro de metas, actualización de los potenciales personales, sentido de la vida y autorrealización (García-Alandete, 2014).

De estas dos tradiciones del bienestar surge una forma de entender y medir dicho concepto, por lo que Carol Ryff (1989) crea la Escala de Bienestar Psicológico, la cual está compuesta por 29 ítems en su versión adaptada al castellano por Díaz et al. (2006) y se organiza en seis dominios. Cada dimensión debe cumplirse para que las personas experimenten un nivel de bienestar adecuado para su vida; estas son: a) autoaceptación; b) relaciones positivas con los demás; c) autonomía; d) propósito en la vida; e) crecimiento personal y; f) dominio del medio ambiente. La adaptación que hace Díaz et al. (2006) muestra una consistencia interna (α de Cronbach) de la totalidad de las escalas con valores entre

0,71 y 0,83, así como una validez factorial con valores de 0,76 (CFI), 0,75 (NFI), 0,07 (SRMR) y 0,07 (RMSEA). Esta escala es bastante conocida a nivel internacional por lo que se han estudiado las propiedades psicométricas en adultos jóvenes de Colombia (Pineda et al., 2017), así como en matrícula universitaria mexicana (Jurado et al., 2017); además, se diseñó una escala sobre la base teórica de esta autora que pudiera medir Bienestar Psicológico en adolescente mexicanos de entre 15 y 20 años (González-Fuentes & Andrade, 2015).

Otra escala para definir e identificar el bienestar es la Escala de Bienestar Psicológico, creada por Sánchez-Cánovas (2021) en España, la cual está constituida por 65 ítems diseñados para ser respondidos por personas de entre 17 y 90 años; éstos están clasificados en 4 subescalas: a) bienestar psicológico subjetivo, b) bienestar material, c) bienestar laboral y d) relaciones con la pareja. Lo que se resalta en este instrumento es que el autor integra la subescala de bienestar material dirigida a identificar ingresos económicos, posesiones materiales cuantificables, así como la percepción de tener una vida tranquila, asegurada, cómoda y sin riesgos. Sin embargo, la generalidad en la redacción de los ítems no permite evaluar elementos de manera objetiva o específica como por ejemplo las mediciones sobre la calidad de vida (Constant & D'Aubeterre, 2011). Cabe acotar que esta escala no parece mostrar resultados significativos al evaluar entre estudiantes mujeres y hombres de nivel secundaria pública y privada la subescala de bienestar material, lo que sugiere integrar más factores como satisfacción familiar, rendimiento académico y características poblacionales (Coppari et al., 2012).

Casullo y Castro (2000), por otro lado, crearon la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS) dirigida a adolescentes de entre 13 y

18 años en Argentina. Lo fundamental de esta escala es que cuenta con 4 dimensiones compuestas de cinco ítems cada una: a) control de situaciones (sensación de control y autocompetencia), b) vínculos psicosociales (calidad de relaciones personales), c) proyectos (metas y propósitos en la vida) y d) aceptación de sí (sentimiento de bienestar con uno mismo). Esta escala muestra una confiabilidad (α de Cronbach) total bastante aceptable de 0.74, además, el test de esfericidad de Bartlett es de $p < .0001$ y el índice de adecuación muestral Kaiser Meyer Olkin es de 0.72. Así mismo, se tiene registro de otra escala diseñada y validada por Bahamón et al. (2020), la Escala de bienestar psicológico (BIPSI) para adolescentes de entre 12 y 18 años compuesta por 34 reactivos distribuidos en 6 dimensiones: a) autodeterminación, b) autoconcepto positivo, c) relaciones personales, d) crecimiento personal, e) autorregulación y control y, f) autonomía. Su utilidad radica en que incorpora elementos teóricos de la psicología evolutiva, propias para explicar el desarrollo evolutivo en adolescente. Las propiedades de este instrumento muestran una consistencia interna total de .922 y un alfa de Cronbach en cada una de las escalas con valores de entre .625 y .875, evidenciando correlaciones significativas entre ítems y las escalas asignadas, así como valores aceptables del análisis factorial confirmatorio con 1.0 (CFI), 1.0 (NFI), .093 (SRMR) y .061 (RMSEA).

Estas 4 escalas mencionadas se enfocan principalmente en la percepción de aspectos individuales y relacionales, pero no incluyen la perspectiva social del bienestar como se plantea en la Escala de Bienestar Social de Keyes (1998), compuesta de 33 ítems que conforman 5 dimensiones: a) integración social, b) aceptación social, c) contribución social, d) actualización social y, e) coherencia social. Estas dimensiones a diferencia de las

escalas anteriores revelan cómo el sujeto percibe el medio social en el que se desarrolla identificando la calidad de las relaciones que se mantienen en comunidad, confianza, aceptación y actitudes positivas hacia los otros, sentimiento de utilidad dentro de la sociedad, confianza en el progreso y en el cambio social, así como la sensación de comprender lo que acontece a su alrededor (Keyes, 1998), por mencionar algunos aspectos. Tenemos así escalas para medir el bienestar psicológico y subjetivo, el bienestar en las relaciones y el bienestar social, no obstante, estas carecen de una dimensión que ayude a vislumbrar la percepción del individuo de su bienestar colectivo.

El bienestar colectivo es referenciado en el modelo de bienestar de Issac Prilleltensky (2004) cuya dimensión, además, integra la visión social que hemos citado anteriormente pues la importancia de esta radica en que “además de estudiar y valorar las formas de vida de las personas, tiene en cuenta las formas de distribución equitativa de los recursos de una sociedad o un grupo determinado” (Montenegro, 2004, p. 33). Es decir, en el bienestar colectivo se identifica la repartición equitativa de bienes y recursos en una sociedad, así como la procuración de justicia para esta. Por lo anterior, se entiende el bienestar psicosocial como el grado de felicidad y satisfacción con la vida como resultado de haber cubierto necesidades personales, relacionales y colectivas, otorgando a las personas en cuestión la capacidad de controlar su ambiente y las circunstancias de sus vidas (Prilleltensky, 2004). Este autor menciona que la percepción de bienestar que experimentan las personas es el resultado del efecto sinérgico de la satisfacción de necesidades personales, relacionales y colectivos, tal como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Sinergia y balance entre necesidades personales, relacionales y colectivas en el bienestar



Nota. Inspirado de [Prilleltensky \(2004\)](#).

Tabla1. *Dominios y necesidades psicosociales del bienestar.*

Dominios	Necesidades
Bienestar Colectivo (BC)	Políticas justas Acceso a servicios de salud, educación, transporte Empleo y pagos justos Sustentabilidad ambiental (luz, agua, drenaje, seguridad) Igualdad
Bienestar Relacional (BR)	Cuidado y compasión Afecto, vinculación y apoyo social Solidaridad y sentido de comunidad Participación en la familia, trabajo y vida cívica Respeto por la diversidad (identidades)
Bienestar Personal (BP)	Dominio, control y autodeterminación Aprendizaje y crecimiento Esperanza y optimismo Salud física y psicológica Sentido y espiritualidad

Nota. Elaboración propia. Basado en Prilleltensky (2004).

Así mismo, es necesario que en cada dominio se tenga un nivel de satisfacción mínimo de necesidades, ya que si se omite alguno de ellos el bienestar psicosocial no se hace presente. Por ejemplo, una abundancia de necesidades satisfechas del dominio personal no podrá reemplazar la falta de satisfacción de necesidades en las relaciones o colectivas, por ello, la satisfacción de ciertas necesidades básicas de cada dominio debe estar en balance para la experimentación de bienestar en la persona, ya que si se dirige la atención en un solo dominio los otros dos son ignorados (Prilleltensky, 2003).

La orientación psicosocial de este modelo busca dotar a las personas de la capacidad de controlar su ambiente para satisfacer las necesidades de los tres dominios y con ello obtener la sensación de bienestar, estas necesidades se muestran en la tabla 1.

Por todo lo indicado previamente, el mida la satisfacción de necesidades colectivas que son indispensables para el adecuado desarrollo de las personas, concretamente estudiantes mexicanos que cursan el nivel educativo de secundaria, ya que a lo largo de la revisión de literatura no se encontró una prueba que estime dicha satisfacción en la población mencionada.

Método

Tipo de investigación

El trabajo es de tipo instrumental (Argumedo et al., 2019) ya que se creó un nuevo instrumento de bienestar que fuera pertinente para medir el bienestar psicosocial en estudiantes de educación secundaria.

Participantes

En el estudio participaron 514 estudiantes de entre 11 y 16 años (edad media 12.8 y una desviación estándar de .927), 248 hombres

(48.2%) y 266 mujeres (51.8%), de primer, segundo y tercer grado del turno matutino de una escuela secundaria general de Morelos, México. El muestreo fue de tipo intencional y se tuvo autorización de la dirección de la escuela. Los criterios de inclusión fueron que el alumnado estuviera matriculado y cursando uno de los tres grados de educación secundaria, además de que diera su asentimiento para responder el instrumento. Los criterios de exclusión fueron que el estudiantado tuviera algún tipo de discapacidad cognoscitiva, motriz, padecimiento de salud diagnosticada o alguna condición física y/o mental que le impidiera tomar la decisión de participar y responder el instrumento.

Instrumento

En principio, el instrumento fue construido con quince ítems distribuidos en tres escalas, cinco ítems por escala. Posteriormente, la escala fue sometida a la valoración de siete jueces expertos en el tema de bienestar, estos jueces estimaron cualitativamente la coherencia, claridad y relevancia de cada reactivo. Para tal ejercicio se utilizó una rúbrica de evaluación y validación cuyo contenido era una carta de presentación, apartado de definiciones conceptuales, tabla de indicadores para la evaluación y un certificado de validez de contenido del instrumento basado en Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008). De acuerdo a la evaluación realizada por los jueces expertos, estos últimos sugirieron algunas modificaciones a los 15 reactivos presentados e incluir 8 ítems más debido a que existían elementos relevantes de la escala que no eran cubiertos. Como consecuencia de ello, la escala final se conforma de 23 reactivos que sería aplicada a la población objetivo. Este instrumento se denominó Escala de Bienestar Psicosocial (BPS) y sus 23 ítems fueron dis-

tribuidos en 3 dimensiones: Bienestar Personal (8), Bienestar Relacional (7) y Bienestar Colectivo (8). La construcción de los ítems fue inspirada en los dominios y necesidades que se han señalado previamente en el modelo de bienestar psicosocial de Isaac Prilleltensky (2004). Los ítems son enunciados afirmativos que refieren: la satisfacción individual con diversas experiencias, así como el control de su ambiente y sentido de la vida (bienestar personal); muestras de apoyo, cooperación, cuidado y cariño en las relaciones personales (bienestar relacional); y la existencia de servicios y recursos en el contexto de la persona (bienestar colectivo). La respuesta a los ítems se valora en escala tipo Likert de cuatro puntos que van desde totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), de acuerdo (3), hasta totalmente de acuerdo (4) (Apendice A).

Procedimiento

La aplicación del instrumento fue los días 21 y 25 de octubre del 2022 en el turno matutino de forma grupal, por lo que de manera verbal se proporcionaron las indicaciones para responder este, también se resolvieron dudas que tuvieron las y los alumnos, y se hicieron saber las consideraciones éticas de sus respuestas y datos que suministraron. El instrumento fue respondido de forma manual con bolígrafo en un tiempo de 15 a 20 minutos; para la aplicación se recibió el apoyo del personal de orientación educativa quienes indicaban grupos y módulos disponibles para dicho ejercicio. Una vez recopilada toda la información, ésta fue transcrita al programa Software SPSS versión 25 para Windows, con la codificación de las respuestas para su posterior análisis.

Este estudio fue revisado por el Comité de Ética de Investigación (CEI) del Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología (CITPsi), con un dictamen aprobado y

registrado con el número de protocolo 101221-66.

Análisis de los datos

Los análisis de los datos se realizaron en el Software SPSS versión 25 para Windows, donde se calcularon estadísticos descriptivos, se elaboró un análisis de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach y en el análisis factorial exploratorio (AFE) se ejecutó el método de extracción de factores de máxima verosimilitud al cual se le solicitaron tres factores y el método de rotación Oblimin con normalización Kaiser con valor absolutos bajos de .30. Se examinó la matriz de estructura para ver la distribución de las cargas factoriales de los ítems en los factores solicitados, esto para visualizar “la correspondencia entre una serie de ítems y el conjunto de factores que pretenden medir esos ítems” (Lloret-Segura et al., 2014). Al modelo resultante del AFE se le realizó el análisis factorial confirmatorio (AFC) con en el Software EQS para Windows versión 6.1, realizando el método de extracción de máxima verosimilitud con una submuestra de la población total. Aquí se analizó un modelo de tres factores que obtuvo índices de bondad y ajuste no aceptables, de acuerdo con las medidas mencionadas por Mulaik et al. (1989), Hooper et al. (2008) y Dragan y Topolšek (2014).

Por otro lado, la base de datos fue transformada para ser procesada por el paquete estadístico Rasch©. En el modelamiento Rasch se evalúa el ajuste de los datos empleando los criterios de ajuste Infit, el cual es sensible a estimar los desajustes en respuestas próximas de la zona de medición del ítem; y, el Outfit, que mide los desajustes que se ubican distantes del área de medición del reactivo, a saber, se ve afectado por los casos extremos; para ambos criterios de ajuste se establece un rango comprendido entre .7 y 1.3 lógitos. De igual forma, se realizó la compa-

ración de la probabilidad de respuesta de los reactivos de la escala vs. la habilidad de los respondientes a través del mapa de Wright©.

Resultados

El análisis de consistencia interna (α de Cronbach) para el instrumento de 23 ítems mostró un valor adecuado de confiabilidad de .881 y en cada dimensión de .726 para bie-

nestar colectivo, .754 para bienestar relacional y .777 para bienestar personal. Así mismo, al realizar el AFE se obtuvo un valor en la medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de .909 y en la prueba de esfericidad de Bartlett un valor de $<.001$. Además, se observa en la tabla 2 la distribución de las cargas factoriales en los tres factores solicitados, observando que, si bien algunos ítems tienen

Tabla 2. Matriz de estructura de la Escala de Bienestar Psicosocial

Ítems	Factores		
	BP	BR	BC
Item23	.750	.378	.399
Item19	.738	.335	.464
Item20	.681	.430	.426
Item14	.638		.399
Item2	.614		.442
Item5	.595	.398	.414
Item7	.441	.308	.316
Item9	.389	.334	.370
Item21	.345	.751	
Item17	.347	.710	.312
Item11	.355	.434	.350
Item12	.387		.624
Item4	.326		.552
Item10	.465	.352	.518
Item18	.341		.499
Item6			.496
Item22	.431	.466	.471
Item16	.466	.437	.467
Item8	.331		.466
Item1			.454
Item15			.407
Item3	.342		.382
Item13	.319		.366
Método de extracción: máxima verosimilitud. Método de rotación: Oblimin con normalización Kaiser			

Nota: se resaltan con negritas y cursivas los reactivos que tienen mayores cargas en cada componente a fin de ilustrar su pertinencia.

cargas en diferentes componentes, existen grupos de ítems con mayor carga en los factores para los que fueron diseñados originalmente. Esto supuso una primera solución para el modelo que se trabajó en el AFC.

Para el Análisis Factorial Confirmatorio de la muestra original de 514 estudiantes, se seleccionó una submuestra de 217 alumnos (42.2%). En dicho análisis se trabajó con un modelo inicial de los 23 reactivos iniciales distribuidos en 3 factores, de los cuales se culminó con un modelo de 22 ítems ubicados en los 3 factores planteados originalmente, cuyos índices de bondad y ajuste no son aceptables. Véase en la tabla 3.

Por otro lado, con referencia en Cohen (1992) se estiman las relaciones de las variables a partir del tamaño del efecto sobre los factores latentes del modelo trabajado, cuyos valores de referencia son de .02 (pequeño), .15 (medio), y .35 (grande). La figura 2 muestra dichos valores.

Como puede observarse, la mayoría de los ítems presentan valores que se encuentran por arriba del valor medio antes referido, esto indica que dichos reactivos son representativos de cada factor asignado. No obstante, el ítem 10 que presentó el valor más pequeño, tuvo un aumento en dicho valor al marcar una relación con el factor BR. Además, se muestran valores grandes en las relaciones entre

los tres factores construidos, lo que demuestra una correspondencia con la estructura conceptual de la perspectiva teórica utilizada para diseñar el presente instrumento.

El análisis de los reactivos al modelamiento Rasch de la escala de Bienestar Psicosocial se realizó en dos instancias, en la primera de ellas es el ajuste de los reactivos a las probabilidades de respuesta de los respondientes (los ajustes infit y outfit, se recomiendan emplear los estadísticos medios cuadráticos [MNSQ] debido a que son más importantes para la detección de reactivos problemáticos; algunos autores consideran como regla de dedo que los valores ajustados aceptables oscilan entre 0.7-1.3 [Bond et al., 2020]); y, por el otro, la comparación de las probabilidades de respuesta (medidas en lógitos) de los reactivos vs. las medidas de los respondientes (Mapa de Wright). El análisis propone una media de 100 y una desviación estándar de 15. La tabla 4 muestra los valores estandarizados de ajuste para los 22 reactivos de la escala de Bienestar donde el reactivo 14 tiene los mayores valores de desajustes positivos (Infit, 1.16; y, Outfit, 1.20) y se encuentran dentro del rango del ajuste deseable. Por otra parte, en la parte baja de la tabla 4, el reactivo 18 que tiene los valores más bajos de ajuste también se encuentran dentro de los límites deseables (.82 para Infit, y .78 para

Tabla 3. *Índices de ajuste del modelo*

Índice de ajuste	Valores del Modelo	Umbrales de referencia	Interpretación
$\chi^2/d.f.$	1.795	5.0 – 2.0	Valores aceptables si son más próximos a cero.
RMSEA	.056	0.08 – 0	Modelo con buen ajuste si el valor se aproxima a cero.
CFI	.883	0.09 – 1.0	Valores con buen ajuste si son más próximos a 1.0.
TLI	.867	0.8 – 1	Valores aceptables si son arriba de 0.80. Valores buenos si son arriba de 0.95.

Nota: $\chi^2/d.f.$ (razón de chi-cuadrada/grados de libertad), RMSEA (raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación), CFI (índice de bondad de ajuste comparativo), TLI (índice Tucker-Lewis). Umbrales de referencia basados en Mulaik et al. (1989), Hooper et al. (2008) y Dragan y Topolšek (2014).

Outfit). Las medidas de los reactivos se encuentran por debajo de la media de 100, lo cual significa que son reactivos que tienen baja probabilidad de ser respondidos: el reac-

tivo con la mayor dificultad de respuesta es el 11 con una medida de 95.18, en tanto que el que posee la mayor probabilidad de respuesta es el uno con una medida de 70.86.

Figura 2. Modelo de 3 factores y 22 ítems con valores del tamaño del efecto

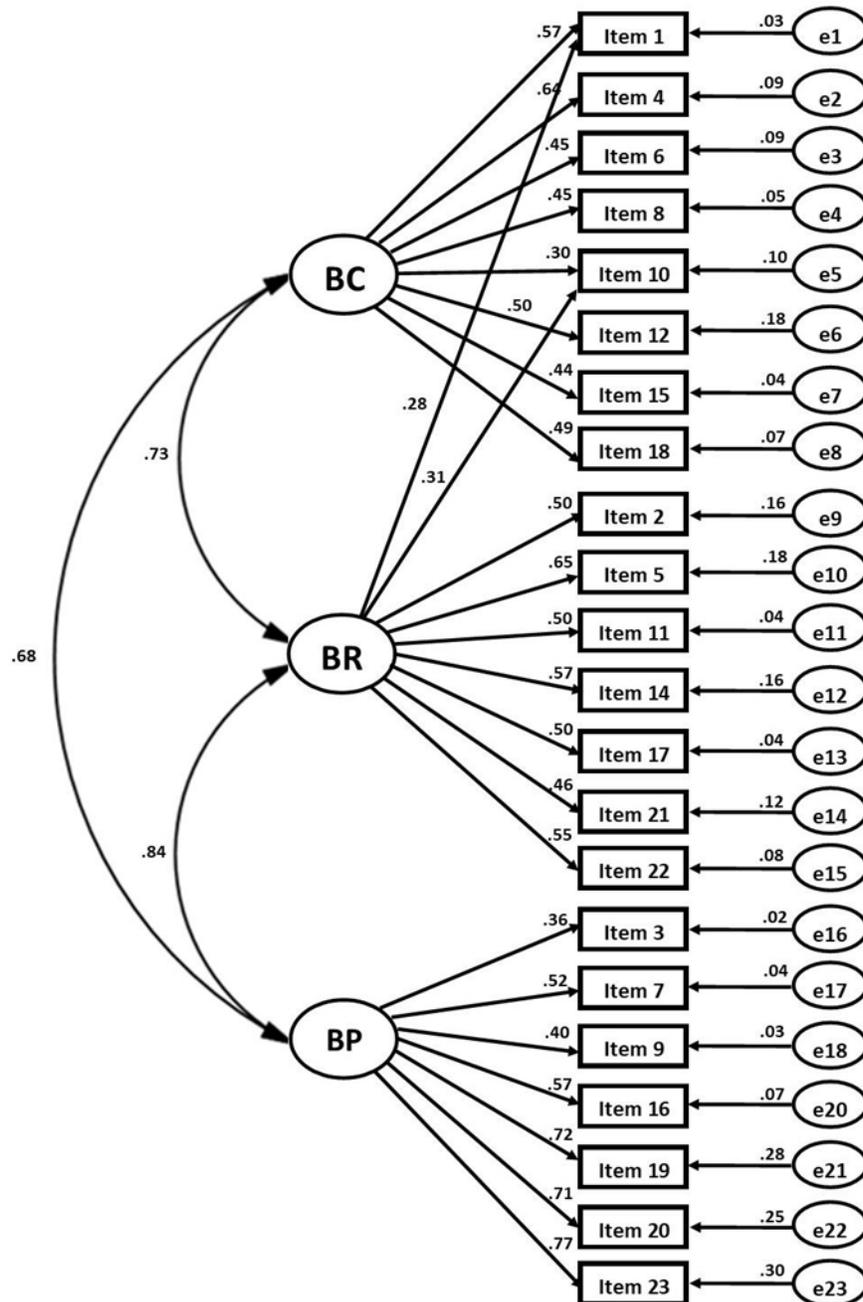


Tabla 4. *Valores estandarizados del modelamiento Rasch de la escala de Bienestar Psicosocial*

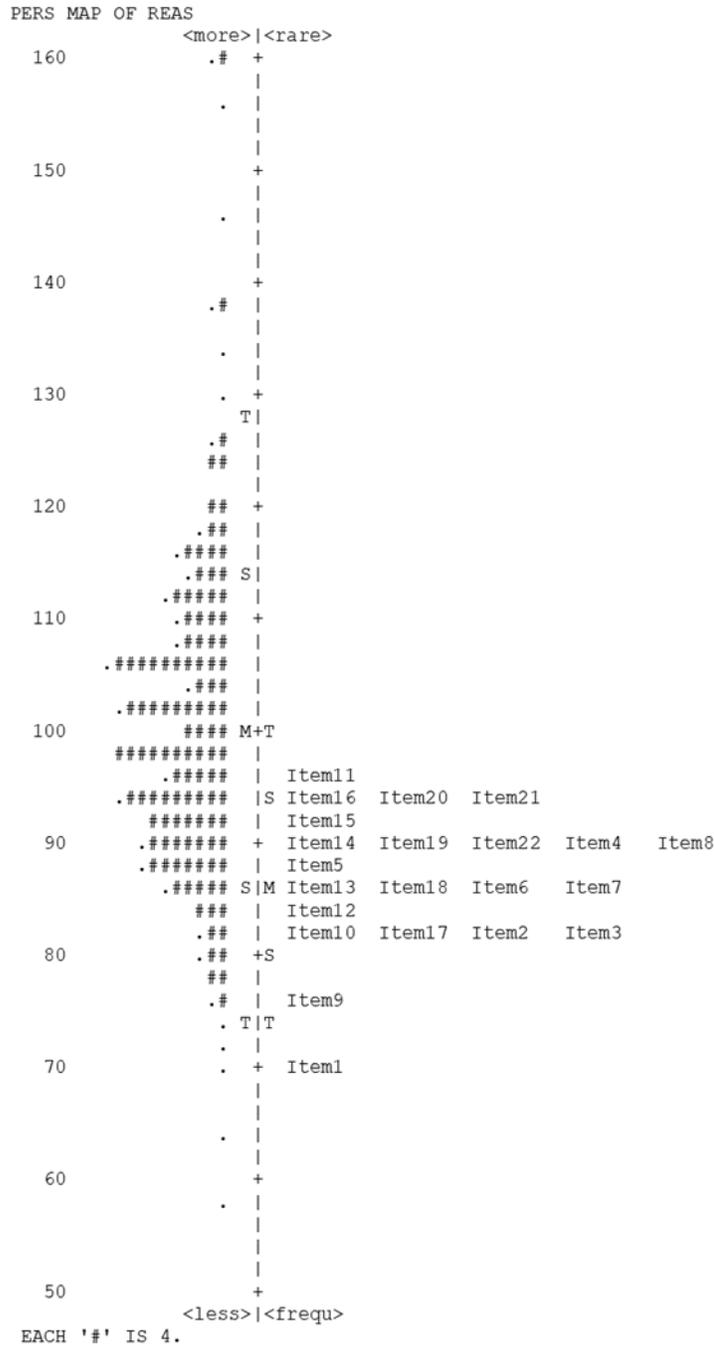
ENTRY	RAW SCORE	COUNT	MEASURE	ERROR	INFIT		OUTFIT		PTMEA	REAS	G
NUMBER					<i>MNSQ</i>	ZSTD	<i>MNSQ</i>	ZSTD	CORR.		
14	1467	507	89.98	.89	1.16	2.7	1.20	3.1	A .43	Item14	0
20	1397	507	94.87	.84	1.10	1.7	1.12	1.9	B .48	Item20	0
3	1580	507	82.80	1.06	1.09	1.4	1.11	1.6	C .40	Item3	0
6	1546	507	85.04	1.02	1.10	1.5	1.11	1.6	D .41	Item6	0
16	1417	507	94.39	.83	1.09	1.5	1.11	1.7	E .49	Item16	0
11	1379	507	95.18	.88	1.10	1.7	1.10	1.7	F .48	Item11	0
4	1464	507	90.43	.96	1.04	.7	1.09	1.5	G .47	Item4	0
7	1538	507	86.41	.91	1.09	1.5	1.06	.9	H .45	Item7	0
8	1442	507	90.46	1.03	1.08	1.3	1.08	1.3	I .45	Item8	0
1	1794	507	70.86	1.15	1.07	1.0	1.02	.2	J .36	Item1	0
17	1594	507	82.53	1.04	1.02	.3	1.01	.2	K .47	Item17	0
9	1815	507	75.11	1.07	.98	-2	.94	-.5	k .40	Item9	0
21	1388	507	94.20	.92	.94	-1.0	.94	-1.0	j .56	Item21	0
12	1559	507	84.38	1.00	.94	-9	.92	-1.2	i .51	Item12	0
15	1425	507	92.50	.93	.94	-1.0	.93	-1.2	h .55	Item15	0
10	1617	507	82.61	.95	.93	-1.2	.93	-1.0	g .51	Item10	0
5	1510	507	88.59	.84	.92	-1.3	.89	-1.6	f .55	Item5	0
13	1581	507	85.50	.89	.92	-1.2	.92	-1.2	e .53	Item13	0
2	1627	507	82.36	.95	.90	-1.6	.87	-1.9	d .52	Item2	0
22	1516	507	89.76	.83	.85	-2.7	.87	-1.9	c .58	Item22	0
19	1490	507	89.98	.85	.85	-2.8	.83	-2.9	b .59	Item19	0
18	1608	507	85.80	.86	.82	-3.1	.78	-3.0	a .57	Item18	0
MEAN	1534.	507	86.99	.94	1.00	-.1	.99	-.1			
S.D.	114.	0.	6.08	.09	.10	1.6	.11	1.7			

En la figura 3 se presenta el mapa de Wright para la escala de Bienestar Psicosocial, en el lado izquierdo de la escala se muestra la distribución de los respondientes de acuerdo con sus habilidades mostradas en la prueba, con su media y su desviación estándar correspondiente; del lado derecho puede encontrarse la distribución de los diferentes reactivos acorde a su probabilidad de ser respondidos, también tienen su propia media y desviación estándar. Ambas distribuciones están medidas en unidades de lógitos.

La figura 3 muestra que, en consonancia con la tabla previa, todos los reactivos muestran una probabilidad de respuesta menor a la media establecida para el análisis de la escala; en contraste, las habilidades de los respondientes se encuentran comprendidas entre 60 y 160 puntos, aproximadamente, aunque ambos valores son extremos. En consecuencia, es posible observar que los reactivos que conforman la escala sólo pueden medir y discriminar una parte de los respondientes o de la población hacia la cual está dirigida; se requieren reactivos que estimen las di-

ferencias en respondientes con bajas habilidades y con altas habilidades (pocos en la parte baja de las habilidades y más en la parte alta de las mismas).

Figura 3. Mapa de Wright mediante el modelamiento Rasch de la Escala de Bienestar Psicosocial.



Discusión

La construcción y validación de la Escala de Bienestar Psicosocial (BPS) surge debido a la ausencia de pruebas para una población específica, estudiantes mexicanos de educación secundaria, y en la pertinencia de explorar la dimensión del bienestar colectivo ausente en diversos instrumentos. Además, el diseño de la prueba, después del análisis, conserva la estructura teórica planteada inicialmente (Prilleltensky, 2004).

De acuerdo con los resultados obtenidos en el AFE, la escala de Bienestar Psicosocial muestra valores de consistencia interna total aceptables (Streiner, 2003) en comparación con otras escalas de bienestar presentadas, cuyos valores oscilan entre .625 y .875. Por otro lado, en la matriz de estructura se muestran las cargas factoriales de los ítems en uno o más factores, esto refleja la relación que existe entre estos para determinar el bienestar en una persona de acuerdo con la propuesta teórica de Prilleltensky (2004) del presente instrumento, es decir, las tres dimensiones deben estar en sinergia para que la persona pueda experimentar cierto grado de bienestar. A pesar de que varios ítems se encontraban en dos o tres factores, la solución fue dejar en cada factor aquellos ítems que fueran más representados por este, es decir, ítems con mayor carga factorial en dicha dimensión (de la Fuente, 2011).

Los valores de ajuste del modelo trabajado de tres factores con 22 ítems, aunque no fueron aceptables, muestran un primer panorama al tratarse de una escala de nueva creación. Otros autores no reportan esta información (Keyes, 1998; Casullo & Castro, 2000; Sánchez-Cánovas, 2021), lo que resta fuerza y eficacia a los instrumentos que proponen. Así, en el modelo final se eliminó el ítem 13 y se indicó una relación: la pertenencia

del ítem 10 a ambos factores (BR y BC).

El ítem 10 (Considero que con todas las personas con las que convivo en mi entorno [familia, vecinos, amistades, conocidos] nos tratamos con igualdad y respeto) que originalmente fue ubicado en BC, puede ser medido también en BR. Esto se debe a que cuando la comunidad manifiesta participación cívica en escuelas, clubes, hospitales, asociaciones, etc., sus miembros experimentan mayores niveles de bienestar colectivo y bienestar en sus relaciones. En la dimensión BC se manifiestan en mejores resultados educativos, asistencia social y sanitaria, así como vinculación y enlaces entre personas que corresponden a la dimensión BR (Putnam, 2001). Es decir, al tener participación social se experimentan relaciones interpersonales sanas, así como mayor colaboración, comunicación, solidaridad, reflexión y manifestación de valores, entre otros factores (Montero, 2004).

En cuanto a las covarianzas entre factores, se visualizó un valor grande entre las dimensiones BR y BP: el desarrollo de recursos personales potencia las competencias sociales (Fredrickson, 1998), y el bienestar psicológico está vinculado positivamente con el contacto social y las relaciones interpersonales (Erikson, 1996). Lo anterior corresponde con lo estipulado por Ryff (1989) ya que menciona que cada dimensión del bienestar debe cumplirse para que las personas experimenten esta cualidad, dimensiones que miden bienestar personal (autoaceptación, autonomía, propósito en la vida, crecimiento personal, dominio del medio ambiente) y bienestar en las relaciones (relaciones positivas con los demás).

Por otro lado, los valores entre la dimensión BC y las otras dos (BR y BP) también se mostraron grandes, lo cual indica una

mutua correlación entre factores. Esto se muestra en trabajos con mujeres quienes creaban nexos de solidaridad y se organizaban en movimientos sociales para pedir protección a la tarea de agricultura, programas de nutrición y reformas agrarias para el desarrollo de su comunidad, lo cual las llevó a experimentar aumento en el control personal y sentimiento de dominio, así como la mejora de condiciones colectivas como alfabetización, longevidad y baja mortalidad infantil (Franke & Chasin, 2000). Además, se ha demostrado que la pobreza (escasa satisfacción de necesidades colectivas) impacta negativamente en la salud psicológica y física de las personas, su dignidad, autoestima y oportunidad en la vida (Narayan et al., 2000).

Sin embargo, al mostrarse estas condiciones las personas generan estrategias colectivas y de apoyo social los cuales muestran un efecto positivo en sus sensaciones de confianza interpersonal y control, autoestima y satisfacción con el entorno personal (El Troudi et al., 2005; Gracia & Herrero, 2006; Hombrados, 2010). Ante esto, se concreta lo que Prilleltensky (2004) menciona, que debe existir sinergia entre las tres dimensiones del bienestar psicosocial, es decir, la relación que existe entre estas tres dimensiones.

En contraste, los resultados obtenidos en IRT o Modelamiento Rasch demuestran que los reactivos de la escala tienen baja probabilidad de respuesta, y que sólo pueden medir y discriminar a las y los respondientes cuyos resultados demuestran que poseen bajas habilidades de Bienestar Psicosocial, cuyos reactivos tienen entre altas y muy altas probabilidades de ser respondidas. La escala necesita reactivos que puedan medir individuos que tienen mayores habilidades, mismos que no logran ser discriminados por la escala propuesta en este momento. Sin embargo, debe considerarse que esta es una primera

propuesta del instrumento cuyos reactivos tienen buen ajuste (Infit y Outfit); agregar nuevos reactivos a la escala con probabilidades de respuesta más bajas es viable en nuevas versiones de la escala.

Una de las limitaciones que se identificaron durante el estudio fue que no se realizó cálculo de la muestra para aplicar el instrumento, no obstante, se consideró el tamaño de la muestra de participantes según el número de reactivos de la escala, es decir, por cada ítem debe haber de 5 a 10 respondientes (Bentler & Cohu, 1987). Antes de que se aplicara el instrumento, este tenía 23 ítems, por lo que el mínimo de participantes necesarios era de 115 y un máximo de 230. Además, debe tomarse en cuenta que, aunque se utilizó una submuestra para la realización del AFC, los valores no fueron aceptables, esto puede ser atribuido a que es una primera aplicación del instrumento, por lo que se requieren posteriores adaptaciones o mejoras en el mismo.

Para finalizar, el instrumento en su estado actual permite distinguir entre personas con habilidad para la lectura de las que no, por lo que pueden surgir nuevas limitantes si se requiere aplicar esta escala a estudiantes de nivel secundaria que tengan un importante rezago educativo. Ante esto último es necesario nuevas versiones del instrumento para que personas con poca habilidad de lectura puedan contestarlo sin problema.

Conclusiones

La Escala de Bienestar Psicosocial (BPS) mostró características adecuadas para ser utilizada en la evaluación del bienestar en estudiantes de nivel secundaria, lo cual representa un avance importante en materia de educación, ya que no se tenía registro de escalas para esta la población estudiantil mexicana. Además, el hecho de que este instrumento

cuenta con una dimensión que dé razón de un bienestar colectivo hace de ella una aliada para integrar a la percepción del bienestar la repartición equitativa y justa de los servicios con los que cuenta el entorno de las personas.

Se debe enfatizar que la escala busca contribuir a la identificación y atención de aquellas necesidades personales, relacionales y colectivas que no están satisfechas en poblaciones estudiantiles de nivel secundaria, indispensables para el desarrollo de su bienestar tanto dentro como fuera de la escuela. Además, la detección y evaluación del bienestar en sus tres dimensiones podrá ayudar al personal directivo de las escuelas a tomar decisiones que más parezcan adecuadas en beneficio del estudiantado.

Así mismo, con los análisis que se realizaron se buscó que la escala tuviera un estudio exhaustivo al tratarse una primera versión, pues contar con los elementos necesarios como el Alpha de Cronbach, índices de ajuste del modelo y las probabilidades de respuesta de los ítems otorga la posibilidad de proponer nuevas versiones o, en su caso, adaptaciones, ya que la redacción de los ítems necesariamente sería modificada si las y los participantes tienen distinta escolaridad, edad, nacionalidad o lengua. Por consiguiente, agregar, quitar o modificar ítems de la Escala BPS llevaría a nuevas e interesantes discusiones de la teoría propuesta de Prilleltensky y, con ello, tener mejores posibilidades de comprender e interpretar el bienestar de las personas.

Por último, hay que acotar que la aplicación de la presente escala no se debe limitar a la sola medición del bienestar psicosocial, sino que debe ampliarse a propuestas para diversas intervenciones de corte educativo y comunitario para procurar, en gran esencia, la satisfacción de las necesidades colecti-

vas, relacionales y personales que le permitan tener a la persona control de su ambiente y circunstancias de vida.

Referencias

- Argumedo, D., Nóbrega, M., Barrig, P. & Otiniano, F. (2019). *Criterios homologados de investigación en psicología (CHIP). Investigaciones instrumentales. Versión 2.0*. Comisión de Investigación del Departamento de Psicología. PUCP. https://cdn.prod.website-files.com/618ed5b1575fd9c8e7a2f3a5/61b39b39d500220874c4d19d_chip-investigaciones-instrumentales-2019.pdf
- Bahamón, M. J., Alarcón-Vásquez, Y., Cudris-Torres, L. & Cabezas, A. (2020). Diseño y validación de una escala de bienestar psicológico para adolescentes (BIPSI). *Archivo Venezolano de Farmacología y Terapéutica*, 39(3), 334-340. https://www.revistaavft.com/images/revistas/2020/avft_3_2020/17_diseno.pdf
- Bentler, P. M., & Chou, C. P. (1987). Practical issues in structural modeling. *Sociological Methods & Research*, 16(1), 78-117. <https://doi.org/10.1177/0049124187016001004>
- Bond, T., Yan, Z. & Heene, M. (2020). *Applying the Rasch model: Fundamental measurement in the human sciences*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315814698>
- Campbell, A. (1981) *The sense of well-being in america*. McGraw-Hill: New York.
- Casullo, M. M. & Castro, A. (2000). Evaluación del bienestar psicológico en estudiantes adolescentes argentinos. *Revista de Psicología de la PUCP*, 18(1), 35-68. <https://doi.org/10.18800/psico.200001.002>
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112(1), 155-159. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.112.1.155>
- Constant, A. & D'Aubeterre, M. E. (2011). Validación de la Escala de Bienestar Psicológico en una muestra multiocupacional venezolana. *CES Psicología*, 4(1), 52-71. <https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1255/955>
- Coppari, N., Argaña, B., Bartels, D., Bilbao, A., Bittar, L., Díaz, A., Díaz, L., Garay, F., Gómez, J., Paiva, V. & Paredes, L. (2012). Nivel de bienestar psicológico en estudiantes de secundaria de dos instituciones educativas (pública y

- privada) de Asunción. *Eureka*, 9(1), 47-57. <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/eureka/v9n1/a06.pdf>
- Cuadra, H. & Florenzano, R. (2003) El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 12(1), 83-96. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26400105>
- De la Fuente, S. (2011). Análisis factorial. *Portal Estadística Aplicada*. [Página web] https://www.estadistica.net/Master-Econometria/Analisis_Factorial.pdf
- Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A., Moreno-Jiménez, B., Gallardo, I., Valle, C. & Dierendonck, D. (2006). Adaptación española de las escalas de bienestar psicológico de Ryff. *Psicothema*, 18(3), 572-577. <https://www.psicothema.com/pdf/3255.pdf>
- Dragan, D. & Topolšec, D. (19-21 de junio de 2014). *Introduction to structural equation modeling: review, methodology and practical applications* [Resumen de presentación de conferencia]. The International Conference on Logistics & Sustainable Transport, Celje, Slovenia. <http://iclst.fl.uni-mb.si/>
- El Troudi, H., Harnecker, M. & Bonilla, L. (2005). Herramientas para la participación. www.rebellion.org/docs/15385.pdf
- Erikson, R. (1996). Descripciones de la desigualdad: el enfoque sueco de la investigación sobre el bienestar. En M. Nussbaum & A. Sen (Eds.), *La calidad de vida*. (pp. 101-120). F. C. E.
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1), 27-36. https://www.humanas.unal.edu.co/lab_psicometria/application/files/9416/0463/3548/Vol_6_Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- Franke, R. & Chasin, B. (2000). Is the Kerala model sustainable? Lessons from the Past, Prospects for the future. En G. Parayali (Ed.) Kerala: The Development Experiencie, (pp. 16-39). Zed Books.
- Fredrickson, B. (1998). What good are positive emotions? *Rev Gen Psychol*, 2(3), 300-319. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3156001/>
- García-Alandete, J. (2014). Psicología positiva, bienestar y calidad de vida. *En-claves del Pensamiento*, 8(16), 13-29. <https://www.enclavesdelpensamiento.mx/index.php/enclaves/article/view/1>
- González- Fuentes, M. B. & Andrade, P. (2015). Escala de Bienestar Psicológico para Adolescentes. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica. RIDEP*, 42(2), 69-83. <https://www.aidep.org/sites/default/files/articles/R42/Art7.pdf>
- Gracia, E. & Herrero, J. (2006). La comunidad como fuente de apoyo social: evaluación e implicaciones en los ámbitos individual y comunitario. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38, 327-342. <http://www.scielo.org.co/pdf/rtps/v38n2/v38n2a07.pdf>
- Hombrados, I. M. (2010). Calidad de vida y sentido de comunidad en la ciudad. *Revista Uciencia*, 3, 38-41. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4057/38_revistauciencia03.pdf?seq
- Hooper, D., Coughlan, J. & Mullen, M. R. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60. https://www.researchgate.net/publication/254742561_Structural_Equation_Modeling_Guidelines_for_Determining_Model_Fit
- Jurado, P. J., Benitez, Z. P., Mondaca, F., Rodríguez, J. M. & Blanco, J. R. (2017). Análisis de las propiedades psicométricas del Cuestionario de Bienestar Psicológico de Ryff en universitarios mexicanos. *Acta Universitaria*, 27(5), 76-82. <https://doi.org/10.15174/au.2017.1648>
- Keyes, C. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61, 121-140. <https://doi.org/10.2307/2787065>
- Keyes, C., Shmotkin, D. & Ryff, C. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 1007-1022. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.82.6.1007>
- Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A. & Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- Montenegro, M. (2004). Comunidad y bienestar social. En Musitu, Herrero, Cantera & Montenegro, (Eds.), *Introducción a la Psicología Comunitaria* (pp. 18-36). UCO.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Paidós.
- Mulaik, S. A., James, L. R., Van Alstine, J., Bennet, N., Lind, S., & Stilwell, C. D. (1989). Evalu-

- ation of Goodness-of-Fit Indices for Structural Equation Models, *Psychological Bulletin*, 105(3), 430-45. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.105.3.430>
- Narayan, D., Chambers, R., Shah, M. & Petesch, P. (2000). *Voices of the poor: Crying out for change*. Oxford University Press.
- Prilleltensky, I. (2003). Understanding, resisting, and overcoming oppression: Toward psychopolitical validity. *American Journal of Community Psychology*, 31(1/2), 195-202. <https://doi.org/10.1023/A:1023043108210>
- Prilleltensky, I. (2004). Validez psicopolítica: el próximo reto para la psicología comunitaria. En M. Montero (Ed.). *Introducción a la Psicología Comunitaria: desarrollo, conceptos y procesos*, (pp. 5-18). Argentina: Paidós.
- Putnam, R. (2001) Social capital: Measurement and consequences. *Canadian Journal of Policy Research*, 2(1), 41-51. <https://smg.media.mit.edu/library/putnam.pdf>
- Ryff, C. (1989). Happiness is Everithing, or Is It? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psycology*, 57(6), 1069-1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Pineda, C. A., Castro, J. A. & Chaparro, R. A. (2017). Estudio psicométrico de las Escalas de Bienestar Psicológico de Ryff en adultos jóvenes colombianos. *Pensamiento Psicológico*, 16 (1), 45-55. <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI16-1.epeb>
- Sánchez-Cánovas, J. (2021). *EBP. Escala de Bienestar Psicológico*. Hogrefe TEA Ediciones. https://web.teaediciones.com/Ejemplos/EBP_Manual_EXTRACTO-web.pdf
- Streiner, D. L. (2003). Starting at the Beginning: an introduction to Coefficient Alpha and Internal Consistency. *Journal of Personality Assessment*, 80(1), 99-103. https://doi.org/10.1207/S15327752JPA8001_18
- Vielma, J. & Alonso, L. (2010). El estudio del bienestar psicológico subjetivo. Una breve revisión teórica. *Educere*, 14(49), 265-275. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35617102003.pdf>

APENDICE A

A. Escala de Bienestar Psicosocial

A continuación, encontrarás una serie de enunciados que se refieren a distintos aspectos que se manifiestan en tu contexto, relaciones sociales y contigo mismo/a respecto al bienestar experimentado. Por favor, responde con sinceridad y confianza qué tan de acuerdo estás con dichos enunciados. Marca con una **X** qué tan de acuerdo estás con cada una de las frases.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. En mi hogar tenemos acceso a servicios públicos básicos (luz, agua, drenaje, seguridad, recolección de basura).	1	2	3	4
2. Recibo apoyo de mi familia cuando tengo dificultades en mi vida.	1	2	3	4
3. Hoy en día experimento adecuada salud física.	1	2	3	4
4. En mi entorno el servicio de seguridad pública es adecuado para el desarrollo de mi familia y propio.	1	2	3	4
5. Cuando me siento mal física o emocionalmente, recibo muestras de cuidado y comprensión de las personas con las que convivo a diario.	1	2	3	4
6. El servicio de transporte público al que tenemos acceso es adecuado para cubrir nuestras necesidades.	1	2	3	4
7. He logrado resolver los problemas y situaciones que se han presentado en mi vida.	1	2	3	4
8. En mi localidad o ciudad existe la oportunidad de encontrar trabajo para solventar las necesidades básicas del hogar.	1	2	3	4
9. Tengo metas y objetivos que guían mi vida.	1	2	3	4
10. Considero que con todas las personas con las que convivo en mi entorno (familia, vecinos, amistades, conocidos) nos tratamos con igualdad y respeto.	1	2	3	4
11. Los miembros de mi comunidad y yo participamos y colaboramos en convivios, fiestas o reuniones.	1	2	3	4
12. El servicio público de salud al que tenemos acceso es adecuado para cubrir nuestras necesidades.	1	2	3	4
13. Constantemente mi familia me expresa formas de cariño y afecto.	1	2	3	4
14. En mi localidad/ciudad existen precios justos para comprar productos de la canasta básica (leche, huevo, frijol, arroz, pan, tortilla, azúcar, etc.).	1	2	3	4
15. Al día de hoy experimento adecuada salud espiritual.	1	2	3	4
16. Recibo apoyo de mis compañeros/as de escuela cuando tengo dificultades en mi vida.	1	2	3	4
17. El servicio público de educación al que tenemos acceso es adecuado para cubrir nuestras necesidades.	1	2	3	4
18. Actualmente me siento satisfecho/a con la vida que tengo.	1	2	3	4
19. Hoy en día experimento adecuada salud mental.	1	2	3	4
20. Constantemente mis compañeros/as de escuela me expresan formas de cariño y afecto.	1	2	3	4
21. Existe cooperación y apoyo social entre miembros de mi comunidad y yo al momento de resolver problemas o atender situaciones importantes.	1	2	3	4
22. Mi vida tiene sentido; eso me da tranquilidad.	1	2	3	4

Dimensiones:

Bienestar personal (BP): 3, 7, 9, 13, 15,
18, 19, 22.

Bienestar relacional (BR): 2, 5, 11, 13,
16, 20, 21.

Bienestar colectivo (BC): 1, 4, 6, 8, 10,
12, 14, 17.

Representaciones sociales de personas empleadas y empleadoras chilenas sobre la inclusión laboral de personas mayores: un estudio cualitativo

Social representations of Chilean employees and employers on the labor inclusion of the elderly: a qualitative study

Palacios-Rodríguez, Oscar Alejandro^{1*}; Juanillo-Maluenda, Hugo²; Chavira-Trujillo, Gabriel³ y León-Laurent, Nicolás⁴

Resumen:

Incluir en el trabajo a las Personas Mayores (PM) suele polarizarse entre representaciones estereotipadas y otras que rescatan ventajas destacables de este grupo. El presente tuvo como objetivo analizar el contenido de las representaciones sociales de personas empleadas y empleadoras chilenas sobre la inclusión laboral de personas mayores de 55 años. Se realizó un estudio de caso cualitativo mediante 45 entrevistas semi estructuradas a personas trabajadoras y empleadoras para posteriormente efectuar un análisis de contenido temático con los datos obtenidos. Se presentan cinco áreas temáticas sugeridas a partir de la interpretación de las entrevistas: representación social de las PM trabajadoras, facilitadores para la inclusión de PM en el trabajo, barreras para la inclusión de PM en el trabajo, salud e inclusión de PM en el trabajo y seguridad e inclusión de PM en el trabajo. En conclusión, la inclusión laboral de PM requiere ser replanteada en la sociedad, ante la diversidad de experiencias y conocimientos que este grupo social puede aportar a las empresas, en el actual contexto de acelerado envejecimiento de las sociedades como es el caso chileno.

Palabras Clave: *representaciones sociales, inclusión laboral, personas mayores, Chile, investigación cualitativa.*

Abstract:

The inclusion of the elderly in the labor market is usually polarized between stereotyped representations and others that highlight the outstanding advantages of this group. The objective of this study was to analyze the content of the social representations of Chilean employees and employers on the labor inclusion of people over 55 years of age. A qualitative case study was carried out by means of 45 semi-structured interviews with workers and employers, followed by a thematic content analysis of the data obtained. Five thematic areas were identified: social representation of working PM, facilitators for the inclusion of PM at work, barriers to the inclusion of PM at work, health and inclusion of PM at work, and safety and inclusion of PM at work. In conclusion, the inclusion of PM in the workplace needs to be rethought in society, given the diversity of experiences and knowledge that this social group can contribute to companies, in the current context of the accelerated aging of societies, as is the case in Chile.

Keywords: *social representations, work, inclusion, older people, Chile, qualitative research.*

¹ Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

² Facultad de Salud y Ciencias Sociales, Universidad de Las Américas, Chile.

³ Dirección de Prestaciones Médicas, Coordinación de Salud Mental y Adicciones, División de Desarrollo y Vinculación en salud mental y adicciones del Instituto Mexicano del Seguro Social.

⁴ Departamento de investigación aplicada, MUTUAL de Seguridad.

*Correspondencia: o.palacios.rdz@gmail.com

El aumento de la población envejecida ha sido un fenómeno que se vive actualmente en diversas regiones del mundo, aunque particularmente en América latina se ha mostrado con mayor evidencia (Fondo de Población de las Naciones Unidas [UNFPA], 2017). Se estima que para el 2035 la población adulta mayor en Chile será el 25% de la población total, lo que ha conllevado a que muchas de las Personas Mayores (PM) sigan activas laboralmente (Herrera et al., 2018).

El empleo en las PM es un tema que cobra relevancia, por lo que se hace necesario plantear acciones y medidas para su integración y participación dentro del entorno laboral (UNFPA, 2017). Por un lado, hay una gran cantidad de población de PM que tienen un trabajo por necesidades económicas; por otro lado, hay PM que siguen trabajando por sentirse cómodas; pues permanecer laborando parece relacionarse como una cuestión de integración y valor personal (Gray et al., 2017; Pontificia Universidad Católica de Chile y Caja Los Andes, 2017; Zárata Negrete y Caldera González, 2021). De esta forma, promover el derecho al trabajo, protege y garantiza otros derechos vinculados a las PM como lo son la independencia, la autonomía, la colaboración en la comunidad y la protección social (Herrera et al., 2018).

El concepto de inclusión laboral surgió en la primera década del presente siglo en disciplinas como el trabajo social y la psicología social (Brewer, 1991; Chadwell, 2009; Roberson, 2006). Según Shore et al. (2011), la inclusión laboral se define como “el grado en que un empleado percibe que es estimado en su grupo de trabajo y experimenta un trato que considera el sentido de pertenencia; pero también de individualidad” (p. 4). Por consiguiente, la inclusión laboral tiene alcances positivos para los empleados y las empresas; puesto que estimular la permanencia y el rein-

greso de las PM al trabajo formal, fortalece su participación en la sociedad y posibilita el acceso a pensiones que aseguren una mejor calidad de vida (Herrera et al., 2018).

Una recomendación emanada desde la evidencia, es que se realicen investigaciones que exploren y demuestren el valor de la inclusión, particularmente de las PM en el escenario demográfico actual (Anderson et al., 2013). En este sentido, las Representaciones Sociales (RS) posibilitan comprender las creencias, las opiniones y las actitudes respecto a la inclusión laboral de las PM; es así como se han definido como una forma de pensamiento social que tiene una finalidad práctica, dado que permiten a las personas entender su realidad y darle sentido a sus conductas (Abric, 2001; Moliner y Abric, 2015).

Si bien no se cuentan con trabajos que exploren las RS de la inclusión laboral de PM, se han estudiado temáticas asociadas a lo laboral como los son el empleo y el desempleo (Torres-López et al., 2018; Torres-López et al., 2017; Torres-López et al., 2018), así como la motivación y la productividad laboral (Quezada-Valadés y Torres-López, 2017). Gracias a esto, se han podido examinar aspectos del trabajo desde un enfoque con énfasis en el entorno social y cultural. De esta forma, ante la ausencia de estudios que hayan explorado el trabajo durante la vejez y lo relacionado a la integración de las PM, particularmente su representación social (Ferrada et al., 2018), el presente tuvo como objetivo analizar el contenido de las RS de personas empleadas y empleadoras chilenas sobre la inclusión laboral de personas mayores de 55 años.

Método

Tipo de investigación

Según Abric (2001), el estudio de las RS implica considerar su estructura y sus nodos representacionales; así como su contenido, para

lo cual se ha sugerido el análisis de contenido como una estrategia metodológica (Bauer, 2015; Moliner y Abric, 2015; Arruda, 2015). En este sentido, se realizó un estudio de caso cualitativo, el cual es derivación de una primera etapa donde se exploraron la estructura y los nodos representacionales. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018), el estudio de caso tiene como propósito profundizar sobre un fenómeno a partir de la perspectiva de los participantes con base en la recolección detallada de datos para su posterior descripción.

Participantes

El estudio se llevó a cabo en 136 comunas de Chile. Un total de 45 personas participaron en la investigación, seleccionadas mediante un muestreo por conveniencia con participación voluntaria y no condicionada (Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres, 2018).

Técnicas cualitativas

A este grupo de personas les fue aplicada una entrevista semiestructurada, cuya elaboración se basó en una guía previa con las preguntas en específico a abordar (Bernard, 1995). Después de su aplicación, las entrevistas fueron grabadas en audio y luego pasadas a un documento de texto mediante la transcripción.

Análisis

Después de transcribir las entrevistas, se llevó a cabo un análisis de contenido temático que, según de Souza Minayo (1995), es un método de análisis sistemático y objetivo que permite interpretar material de carácter cualitativo para inferir conocimientos y/o temas producidos. Los temas consisten en afirmaciones sobre asuntos puntuales; es decir, son núcleos de significado que posibilitan establecer relaciones entre el material cualitativo analizado. Los datos se analizaron con el apoyo del soft-

ware MAXQDA Analytics Pro 2022. Primeramente, se emplearon herramientas de frecuencias y de combinación de palabras para identificar aquellas que fueron mencionadas en un mayor número de ocasiones. Después, en una segunda fase y a partir de las frecuencias, se llevó a cabo una codificación automática y comenzar a asignar códigos a los fragmentos de texto de las entrevistas finalizadas. Finalmente, se agruparon los códigos en áreas temáticas con base en su significado y tema sugeridos.

Consideraciones éticas

Este estudio forma parte de un proyecto más amplio, el cual fue revisado y aprobado por el Comité de Ética Científico para Proyectos de Investigación de la Mutual el 22 de septiembre de 2021. La realización de éste se apejó a los principios bioéticos de la Federación Latinoamericana y del Caribe de Instituciones de Bioética (León-Correa, 2015). Asimismo, se elaboró un consentimiento informado de acuerdo con la ley aplicable en Chile (Figuroa, 2012).

Resultados

Un total de 45 personas fueron entrevistadas, cuya edad promedio fue de 45.58 años con una desviación estándar de 13.02. La edad mínima fue de 25 años, mientras que la máxima fue de 76. Del total de participantes, 24 (53.3%) se identificaron como mujeres, 20 (44.4%) como varones y una persona (2.2%) se identificó como no binaria. Por su parte, 25 (55.6%) residían en la XII región (Metropolitana), diez (22.2%) en la VI región (Libertador General Bernardo O'Higgins), siete (15.6%) en la V región (Valparaíso) y tres (6.7%) en la VII región (Maule).

En la tabla 1 se presentan las cinco áreas temáticas y sus códigos que las conforman. Esto consiste en dimensiones interpreta-

Tabla 1. *Códigos que conforman las áreas temáticas y sus frecuencias de aparición*

Área temática	Código	Frecuencia
Representación social de las PM en el trabajo	Experiencia	1233
	Conocimiento	364
	Responsabilidad	212
	Respeto	188
	Diferencias entre mayores y jóvenes	178
	Valorar	178
	Compromiso	64
Facilitadores para la inclusión de las PM en el trabajo	Inclusión	244
	Oportunidad	219
	Capacitar	79
Barreras para la inclusión de las PM en el trabajo	Jubilación insuficiente	375
	Discriminación	209
Salud e inclusión de las PM en el trabajo	Activarse mediante el trabajo	546
	Descansar	80
Seguridad e inclusión de las PM en el trabajo	Menos capacidad	619
	Mejorar condiciones	108
	Capacidad física disminuida	105

Fuente: elaboración propia.

tivas; es decir, son sugeridas por la lectura analítica del discurso o la comunicación de las entrevistas (de Souza Minayo, 1995).

Las áreas temáticas sugeridas fueron: representación social de las PM trabajadores, facilitadores para la inclusión de PM en el trabajo, barreras para la inclusión de PM en el trabajo, salud e inclusión de PM en el trabajo y seguridad e inclusión de PM en el trabajo. A continuación, son mostradas de manera narrativa.

Representación social de las personas mayores en el trabajo

En la primera área temática se agrupan aquellos elementos mencionados como sumamente representativos de las PM en el trabajo. Particularmente, la experiencia es narrada co-

mo una característica especialmente valiosa de esta población; pues ésta es una distinción importante en comparación a las personas más jóvenes. Junto a la experiencia hay otras características como el conocimiento y la responsabilidad con las actividades laborales, así como el compromiso hacia el trabajo. Estas características son altamente valoradas, por lo que se refiere que este grupo debe ser respetado.

Empleador, 25 años: No sé. Una manera de hacer esta inclusión es demostrando en base a las competencias que la gente mayor tiene, la gente mayor tiene más capacidades en el sentido de la experiencia que ellos mismos han ganado durante los años de trabajo, por ende, sería valorar la experiencia y

la canalización de ella para aprovechar la experiencia y utilizar este recurso que la gente joven se empape ese conocimiento, eso amigo.

Empleado, 38 años: Ya, el respeto por parte de todos los colegas, el trato, preguntar siempre como están, uno siempre sabe va con el mayor de los respetos porque tienen más experiencia, te puede dar un buen consejo, te puede apoyar, te puede dar alguna estrategia, tips, por eso se genera ese respeto, y también las personas que te digo que son mayores entre comillas, que tienen los 50, también escuchan muy afectivamente, aparte el currículo del colegio es bien particular porque está enfocado con la empatía con la persona, entonces se respeta mucho.

Facilitadores para la inclusión de personas mayores en el trabajo

La segunda área temática aborda los factores que hacen más fácil para las PM entrar, volver a ingresar y/o mantenerse en el mercado laboral. En este sentido, se afirma que las PM cuentan con características que pueden ser aprovechadas por las empresas; así pues, se invita a que oferten oportunidades a este grupo. En particular, se menciona que las PM pueden ser excelentes capacitadoras, dada la trayectoria y experiencia con la cual cuentan.

Empleado, 52 años: Bueno, el, como lo estamos diciendo antes, lo primero es experiencia y conocimientos laborales, ehh, segundo, el utilizar estas personas mayores para una recapacitación a las generaciones nuevas, ehmm, y, y yo creo que esos dos aspectos ya dan para desmembrar muchos otros, pero yo creo que esos dos puntos son esenciales.

Empleador, 40 años: Sí, lógico que sí

poh, porque en el fondo ellos también son una fuerza laboral que nos interesa, y lógicamente que es personal capacitado, se ha demostrado que ya son mucho más eficientes, aumenta la productividad, eso, digamos, está en todos los estudios, entonces capacitando gente se puede llegar a eso, y qué mejor que los adultos que son, como le digo, yo encuentro que la gente más responsable que hay, y están listos pa' trabajar nomás.

Barreras para la inclusión de personas mayores en el trabajo

La tercera área muestra las limitantes que suelen presentarse a las PM para ingresar o mantenerse en el ámbito laboral. Por una parte, la discriminación es una de las principales barreras; pues se suele tener la idea de que las PM son poco productivas y rinden de menor manera a como lo harían personas de otras edades. Por otro lado, es referido que gran parte de las PM se ven obligadas a permanecer en el trabajo o reincorporarse por el bajo monto de pensión otorgado en la jubilación que no alcanza a cubrir los gastos cotidianos. Si bien en algunos espacios aceptan el trabajo de PM, la necesidad de seguir trabajando hace que algunas empresas abusen de esta cuestión y no implementen estrategias que busquen una inclusión laboral genuina.

Empleadora, 45 años: Entonces, efectivamente hay una discriminación al decir como ya, esta persona que, que está jubilada, que eh, eh, entonces se le hace, se le ofrece principalmente honorarios, o llegan a un sistema donde todos los cargos que hay posibles están ocupados, y la persona muchas veces necesita trabajar, entonces acepta cargos, acepta roles, por el tema de que requieren el trabajo.

Empleada, 52 años: Entonces, tenemos al viejito para que venga a barrer o al viejito para que venga a servirnos un café y hay una lógica y un manejo de discriminación per se en el trabajo, y eso yo lo he visto tanto en educación como en otros rubros: en gastronomía, en turismo; se lo tiene “bueno, sí, vamos a darle para que reparta boletos, volantes” de los mismos trabajadores y eso es lo peor, porque tienen la conciencia de trabajador, saben que tienen las mismas falencias pero el mismo trabajador discrimina al otro solo por edad.

Salud e inclusión de personas mayores en el trabajo

La cuarta área temática presenta cómo el empleo se encuentra relacionado fuertemente con la salud de las PM. Por una parte, se argumenta que al alcanzar la edad de jubilación es el momento de descansar y no continuar laborando, ya que se han invertido muchos años en el trabajo. Por otra parte, se sostiene que para las PM seguir trabajando es una forma de activarse diariamente, lo que les proporciona bienestar y un sentido de productividad, en consecuencia, un impacto positivo para su salud.

Empleado, 73 años: Bueno yo creo que representa todo, porque ya, a pesar de que deberían descansar, divertirse, salir, pero para eso se requiere tener recursos, y si no los tiene, es como una necesidad, que hay que trabajar.

Empleadora, 33 años: Si, por supuesto que sí, la hace sentir de manera activa, tener algo porque levantarse porque hay mucho abuelito o personas mayores que ya no tienen mucho en la vida, que tener un trabajo y sentirse

valorado en su trabajo le da vitalidad para levantarse día a día y al final una parte física sí creo que aporta bastante porque yo creo que la mayoría de los casos de los abuelitos que se enferman es porque ya están en la casa y no tienen nada que hacer, una ocupación ni mental ni física.

Seguridad e inclusión de personas mayores en el trabajo

Por último, la quinta área temática aborda las creencias y los estereotipos sobre las PM en el trabajo. Se percibe que las PM tienen menores habilidades en comparación de las personas jóvenes, especialmente en lo que se refiere a velocidad del pensamiento, habilidades tecnológicas y, sobre todo, a cuestiones de salud, pues se considera que las PM son más propensas presentar problemas de salud física. Estas situaciones se sugieren deban tomarse en cuenta para mejorar las condiciones laborales y permitan a las PM seguir manteniéndose productivas en el trabajo.

Empleada, 56 años: A ver, yo creo que no debería haber tantas complicaciones, pero como te digo, ya las personas mayores estamos como en decadencia como se dice, ya las fuerzas no son las mismas, ya la mente como que ya no, a veces te olvidas de algunas cosas, pero yo creo que la capacidad no sé, no debería influir tanto.

Empleadora, 45 años: Incluso, a veces las exigencias son, podríamos decir, como antojadizas, como, siempre, yo, a veces, por discriminación más que nada, como que a veces son exigencias innecesarias, y las condiciones de repente laborales deberían hacerse justas, a veces, de tener sillas, algunas condiciones, acondicionar partes de trabajo que yo no veo tan intenciona-

do desde los contextos laborales, para que realmente sean inclusivos los puestos de trabajo, para las personas mayores.

Discusión

Las RS de las PM y su inclusión al trabajo parecen mostrarse entre estereotipos tradicionales y perspectivas contemporáneas. Si bien pudieran plantearse como universales, en el plano individual se presentan diferencias importantes. El contenido de las RS muestra a las PM como un grupo con amplia experiencia y extenso conocimiento, de modo que son percibidas con gran respeto y valor.

La experiencia y el conocimiento se representan como elementos importantes, lo que puede presentarse como una ventaja a las empresas para la inclusión de PM, más si se considera ante el contexto actual caracterizado por su complejidad y dinamismo. En este sentido, el envejecimiento se muestra como un aspecto significativo en el contexto social y, en consecuencia, en el contexto laboral; razón por la cual no puede verse como un fenómeno aislado (Vázquez, 2013).

Si bien el contenido de las RS muestra ciertas características, la noción de experiencia destaca en las RS, lo que ha sido encontrado en otros estudios que consideran a las PM como una fuerza laboral importante (Anderson et al., 2013). De esta forma, incluir a las PM a través de la capacitación de nuevas generaciones, puede ser una forma de aprovechar su vasto conocimiento y su amplia experiencia. En consecuencia, se ha sugerido que las PM pueden desempeñarse como mentores al interior de las empresas (Poscia et al., 2016); ya que estas últimas se han transformado en espacios donde se encuentran distintas generaciones (Herrera et al., 2018). De esta forma, ante las proyec-

nes del envejecimiento en años posteriores, se ha considerado algunos espacios laborales para aumentar la ocupación de adultos mayores, en particular, se ha considerado a la docencia como un espacio idóneo (Acero-Mondragón, 2020).

Llama la atención la percepción negativa hacia a la jubilación; pues además de referirse como un momento caracterizado por la inactividad, también se refiere como difícil por el poco ingreso económico, lo cual se muestra contrario a la idea de que las PM en el retiro tienen una gran solvencia (Kampfe et al., 2008).

Las PM parecen encontrar en el trabajo un espacio donde pueden seguir manteniéndose activas, lo cual representa un aspecto sumamente significativo; dado que esto se afirma como un elemento que contribuye de manera importante a la salud y el bienestar de las PM, lo que ha sido reportado también por Gray et al. (2017). Cabe recordar que el bienestar, así como la responsabilidad y la productividad han sido elementos destacados que se han relacionado a las RS del empleo y el trabajo (Quezada-Valadés y Torres-López, 2017; Torres-López et al., 2018; Torres-López et al., 2017; Torres-López et al., 2018). Así pues, como le menciona Herrera et al. (2018), el trabajo es un aspecto que contribuye de forma importante a la calidad de vida y el bienestar de las PM.

Según Shore et al. (2011), quienes trabajan buscan destacar y ser reconocidos en el ámbito laboral, a pesar de que llegue a ser un proceso complejo. El pensar en los alcances y las limitaciones de la inclusión de las PM al trabajo, parece conllevar inevitablemente a comparar a este grupo con otros más jóvenes; puesto que su reconocimiento implica el conocimiento de los otros grupos (Vázquez, 2013).

Los estudios planteados desde las RS tienen un alcance exploratorio, lo cual puede mostrarse como una limitante; no obstante, en el presente se obtuvieron resultados que permiten realizar sugerencias sobre la inclusión de PM al trabajo en un escenario donde aún se carecen de estudios en esta temática. Ante un escenario laboral que demanda la atención a necesidades básicas que aseguren una vida digna, la representación de las PM en el trabajo debe replantearse y considerar parte de lo encontrado en el presente; más aún si se considera que la vejez o la edad adulta mayor siguen asociándose a cuestiones como la enfermedad, la inutilidad, la soledad y el temor (Zevallos Cotrina et al., 2020); así como la falta de apoyo, de oportunidades y de atención (Ramos-Esquivel y Meza-Calleja, 2020).

Se considera pertinente estudiar la manera en cómo ha sido la experiencia de las PM respecto a su inclusión al trabajo. Particularmente, el papel del optimismo parece un elemento a considerar; pues se ha encontrado que quienes cuentan con una actitud más optimista tienden a prolongar por más tiempo su vida laboral (Hennekam, 2015). Asimismo, idear estrategias que permitan medir el grado de inclusión con que cuentan las empresas hacia sus empleados pudiera ser un tema a considerar. Particularmente, debe considerarse a las PM en alguna situación de vulnerabilidad o desigualdad; pues se ha encontrado que quienes tienen una mejor calidad de empleo son los varones con un alto grado de escolaridad y que residen en las urbes (Ferrada et al., 2018).

Igualmente, explorar lo que representa la jubilación para las PM se muestra pertinente para generar estrategias que permitan la planeación de ésta. Particularmente, estudiar cómo es que el cese de la actividad lleva a

una disminución gradual de las condiciones de salud se muestra interesante; pues tener nociones sobre lo que representa la jubilación en las PM aunado a su relación con la salud, podría contribuir a que el retiro no sea percibido como un momento negativo que conlleva la pérdida gradual de la salud.

Conclusiones

Las RS de las PM sobre su inclusión en el trabajo, revelan un encuentro entre nociones estereotipadas y novedosas, donde se destaca la percepción positiva de las PM como una fuerza laboral con amplia experiencia y conocimiento extenso que es respetada y valorada. Estas características se muestran como ventajas que pueden ser aprovechadas por las empresas ante la complejidad y la diversidad de los contextos laborales. Incluir a las PM como capacitadoras o mentoras dentro de las organizaciones, puede ser una estrategia valiosa que aproveche su amplio conocimiento y vasta experiencia. Desarrollar estrategias para la inclusión efectiva de las PM en el trabajo, así como profundizar sobre el significado de la inclusión y sus diversas dimensiones, son aspectos que contribuirían a promover el bienestar y la calidad de vida de este y otros grupos poblacionales.

Referencias

- Abric, J. C. (2001). *Prácticas sociales y representaciones*. Ciudad de México: Ediciones Coyoacán.
- Acero-Mondragón, E. J. (2020). Inclusión laboral del profesorado adulto mayor con más años de estudio, en un panorama de envejecimiento poblacional hacia el 2050. *Revista Educación*, 44(2): 1–7. <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.38852>
- Anderson, K. A., Richardson, V. E., Fields, N. L., y Harootyan, R. A. (2013). Inclusion or Exclusion? Exploring Barriers to Employment for Low-Income Older Adults. *Journal of Gerontological Social Work*, 56(4): 318–334.

- <https://doi.org/10.1080/01634372.2013.777006>
- Arruda, A. (2015). "Image, social imaginary and social representations". En G. Sammut, E. Andreouli, G. Gaskell, y J. Valsiner (Eds.), *The Cambridge Handbook of social Representations* (pp. 83–95). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bauer, M. W. (2015). "On (social) representations and the inconoclastic impetus". En G. Sammut, E. Andreouli, G. Gaskell, y J. Valsiner (Eds.), *The Cambridge Handbook of social Representations* (pp. 83–95). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bernard, H. R. (1995). *Métodos de investigación en Antropología*. Londres: Altamira Press.
- Brewer, M. B. (1991). The Social Self: On Being the Same and Different at the Same Time. In *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17(5): 475–482. <https://doi.org/10.1177/0146167291175001>
- de Souza Minayo, M. C. (1995). "Técnicas de análisis de material cualitativo". En M. C. de Souza Minayo (Ed.), *El Desafío del Conocimiento. Investigación cualitativa en salud* (pp. 189–225). Buenos aires: Lugar.
- Ferrada-Bórquez, L. M., y Ferrada-Bórquez, M. A. (2018). Calidad del empleo de los adultos mayores en Chile, un factor de envejecimiento activo. *Papeles de Población*, 24(95): 43–67. <https://doi.org/10.22185/24487147.2018.95.03>
- Figueroa, R. G. (2012). Consentimiento informado en la nueva ley de derechos de los pacientes. *Revista Médica de Chile*, 140(10): 1347–1351. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872012001000017>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2017). Una mirada envejecimiento ¿Donde están varios países lationamericanos a 15 años del Plan de Acción Internacional de Madrid? *Una Mirada Sobre El Envejecimiento*, 1–68. <https://gerontologia.org/portal/archivosUpload/uploadManual/Unamiradasobreelenvejecimiento.pdf> [consulta 20 de septiembre de 2021].
- Gray, N., Basualto, C., y Sisto, V. (2017). Política pública sobre capacitación y empleo en Chile: Inclusión/exclusión de una fuerza laboral que envejece. *Polis (Santiago)*, 16(48): 81–106. <https://doi.org/10.4067/s0718-65682017000300081>
- Hennekam, S. (2015). Employability of older workers in the Netherlands: antecedents and consequences. *International Journal of Manpower*, 36(6): 931–946. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2013-0289>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Herrera, M. S., Abusleme, M. T., Arenas, Á., Berwart, R., Fernández, M. B., Kornfeld, R., Madero-Cabib, I., Quesney, I., Rojas, V., Rojas, S., General, E., Herrera, M. S., Kornfeld, R., y Belloni, C. L. (2018). *Trabajo y personas mayores en Chile. Lineamientos para una política de inclusión laboral. Estudio nacional en personas entre 55 y 74 años*. <https://sociologia.uc.cl/wp-content/uploads/2018/03/trabajo-y-psms-en-chile-web.pdf> [consulta 20 de septiembre de 2021].
- Kampfe, C. M., Wadsworth, J. S., Mamboleo, G. I., y Schonbrun, S. L. (2008). Aging, disability, and employment. *Work*, 31(3): 337–344. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19029675/>
- León-Correa, F. J. (2015). "Bioética, deliberación y salud pública". En Federación Latinoamericana y del Caribe de Instituciones de Bioética (Ed.), *Bioética y Salud Pública en y para América Latina* (pp. 9–15). Chile: FELAIBE.
- Moliner, P., y Abric, J. C. (2015). "Central core theory". En G. Sammut, E. Andreouli, G. Gaskell, y J. Valsiner (Eds.), *The Cambridge Handbook of social Representations* (pp. 83–95). Cambridge: Cambridge University Press.
- Chadwell, F. (2009). *Editorial. Collection Management*, 34(3): 149–150. <https://doi.org/10.1080/01462670902974913>
- Pontificia Universidad Católica de Chile, y Caja Los Andes. (2017). *Chile y sus Mayores: 10 años de la Encuesta de Calidad de Vida en la Vejez*. http://adultomayor.uc.cl/docs/Libro_CHILE_Y_SUS_MAYORES_2016.pdf [consulta 20 de septiembre de 2021].
- Poscia, A., Moscato, U., La Milia, D. I., Milovanovic, S., Stojanovic, J., Borghini, A., Collamati, A., Ricciardi, W., y Magnavita, N. (2016). Workplace health promotion for older workers: A systematic literature review. *BMC Health Services Research*, 16(5). <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1518-z>
- Quezada-Valadés, M. G., y Torres-López, T. M. (2017). Representaciones sociales de la motivación laboral y la productividad de los traba-

- jadores de la salud, La Piedad, Michoacán, México. *Revista Salud Bosque*, 7(1): 33. <https://doi.org/10.18270/rsb.v7i1.2093>
- Ramos-Esquivel, J., y Meza-Calleja, A. M. (2020). La vejez y su representación social. Una mirada a los significados, imágenes y prácticas asociadas al envejecimiento por personas adultas mayores de la ciudad de Morelia, México. *Ixaya. Revista Universitaria de Desarrollo Social*, 10(19): 41–68. <http://revistaixaya.cucsh.udg.mx/index.php/ixa/article/view/7627>
- Roberson, Q. M. (2006). Disentangling the meanings of diversity and inclusion in organizations. *Group and Organization Management*, 31(2): 212–236. <https://doi.org/10.1177/1059601104273064>
- Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., y Singh, G. (2011). Inclusion and diversity in work groups: A review and model for future research. *Journal of Management*, 37(4): 1262–1289. <https://doi.org/10.1177/0149206310385943>
- Torres-López, T. M., Acosta-Fernández, M., y Aguilera-Velasco, M. de los Á. (2017). Preparación para el trabajo: representaciones sociales del empleo y desempleo de jóvenes mexicanos sin trayectoria laboral. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 11(1): 2011–5318. <http://dx.doi.org/10.18359/reds.1867%0Ahttp://dx.doi.org/10.18359/reds.1867>
- Torres-López, T. M., Quezada-Valadez, M. G., y Herrera-Pérez, J. I. (2018). Representaciones sociales de empleo y desempleo de trabajadores de la salud de Bogotá, Colombia y de Morelia, México. *Revista Facultad de Ciencias de La Salud UDES*, 5(2): 25–33. <https://journalhealthsciences.com/index.php/UDES/article/view/169>
- Torres-López, T. M. s, Munguía-Cortés, J. A., y Torres-Valdivinos, M. M. (2018). Representaciones sociales de empleo y desempleo en estudiantes universitarios de Quito, Ecuador. *Revista Reflexiones*, 97(2): 7–22. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592018000200007&lang=es%0Ahttp://www.scielo.sa.cr/pdf/reflexiones/v97n2/1659-2859-reflexiones-97-02-7.pdf
- Vázquez, F. (2013). La vejez como experiencia etnográfica. *Rumbos TS*, 7(7): 95–105. <https://revistafacso.ucentral.cl/index.php/rumbos/article/view/141>
- Zárate-Negrete, L. E., y Caldera González Caldera, D. del C. (2021). Inclusión laboral y calidad de vida del adulto mayor. Un estudio hermenéutico en Guanajuato, México. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(28): 71–85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8274412>
- Zevallos-Cotrino, A., Lavado Huaracaya, S., y Asunção-Ferreira, M. (2020). El adulto de mediana edad su propia vejez: enfoque estructural de la representación social. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 23(6):1–11. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2128>

Investigación empírica y análisis teórico

Bienestar Psicológico, esperanza-desesperanza de estudiantes de pregrado a un año de confinamiento por COVID-19**Psychological well-being, hope-dispair of undergraduate students after a year of confinement due to COVID-19**

Elicerio Conchas, David¹; González Palacios, Aarón¹; Flores Bravo, Juan Francisco¹; Gutiérrez Gómez, Martha Alejandra¹; Rivas Díaz de Sandi, Vanessa Isabel¹; Reynoso González, Oscar Ulises¹ y Valadez Sierra, María de los Dolores^{1*}

Resumen:

Diversos estudios demostraron que la pandemia por COVID-19 impactó negativamente la salud mental de la sociedad y particularmente a los estudiantes de distintos niveles educativos, en ese sentido, este estudio identificó el nivel de bienestar psicológico de los estudiantes mexicanos del Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS) de la Universidad de Guadalajara y su relación con la esperanza-desesperanza en el marco del aislamiento social. La población del CUCS es de 13,526 estudiantes de pregrado, se trabajó con una muestra de 412 participantes, quienes respondieron la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff y el Test de Esperanza Desesperanza TED-R de Pereyra. Se observó que, a un año del aislamiento social, 31.1% de la muestra presentó un bienestar entre moderado y bajo y el resto un bienestar alto-elevado y que, en cuanto a esperanza, 76.2% presentaron baja y muy baja esperanza. Los resultados muestran que, a menor esperanza, menos bienestar y viceversa.

Palabras Clave: *estudiantes, COVID-19, aislamiento social, bienestar-psicológico, esperanza-desesperanza.*

Abstract:

Several studies demonstrated that the COVID-19 pandemic negatively impacted the mental health of society and particularly students of different educational levels. This study identified the level of psychological well-being of Mexican students at the Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS) of Universidad de Guadalajara and its relationship with hope-despair in the framework of social isolation. The CUCS population is 13,526 undergraduate students, we worked with a sample of 412 participants, who responded to the Ryff Psychological Well-being Scale and Pereyra's TED-R Hope Despair Test. It was observed that, one year after social isolation, 31.1% of the sample presented moderate to low well-being and the rest had high-high well-being and that, in terms of hope, 76.2% presented low and very low hope. The results they show that the less hope, the less well-being and vice versa.

Keywords: *students, COVID-19, social isolation, psychological well-being, hope-hopelessness.*

¹ Universidad de Guadalajara

*Correspondencia: dolores.valadez@academicos.udg.mx

El 11 de marzo del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la pandemia por COVID-19, como consecuencia, emitió una serie de recomendaciones para evitar la propagación de la enfermedad, entre ellas el aislamiento y distanciamiento social. Si bien, estas medidas ayudan a proteger la salud física de las personas, también pueden afectar su salud mental, ya que los estados de aislamiento y el distanciamiento social tienen un impacto psicológico importante sobre la salud mental (Brooks et al., 2020; Kleinberg et al., 2020).

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la pandemia por COVID-19 ha afectado a más de 1,500 millones de estudiantes en el mundo y ha provocado una crisis sin precedentes en todos los ámbitos, incluida la educación y la salud mental. Además, con el fin de hacer frente a la pandemia y disminuir el número de personas contagiadas, la pandemia dio lugar al cierre masivo de las actividades presenciales en instituciones educativas de más de 190 países alrededor del mundo (Brooks et al., 2020; Kleinberg et al., 2020).

A mediados de mayo de 2020, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), reportó que más de 1.200 millones de estudiantes de todos los niveles educativos, en todo el mundo, habían dejado de tener clases presenciales y que, de ellos, más de 160 millones vivían en países de América Latina y el Caribe. Durante el ciclo escolar 2019-2020, en México la matrícula de estudiantes de nivel superior era de 4,931,200, mientras que para Jalisco era de 287,786 y para la Universidad de Guadalajara de 130,243 (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, [ANUIES], 2020); quienes, debido a la pandemia, recibie-

ron sus clases a distancia y tuvieron que confinarse.

Con la pandemia del COVID-19 los niveles de estrés en la población han ido en aumento, lo que ha deteriorado el bienestar psicológico de las personas (Zacher, y Rudolph, 2020), así mismo, la ansiedad y el miedo a la muerte, estados generados por la pandemia, se asocian con menor bienestar psicológico (Dantas, de Sampaio y Pereira, 2021). En ese sentido, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), a través de Ojeda-Casares y de Cosío (2021), indica que el aislamiento por causa de la pandemia generó efectos psicológicos negativos como confusión, enojo, agotamiento, ansiedad, deterioro en el desempeño e incluso trastornos de estrés postraumático y depresión.

Este distanciamiento y aislamiento social ha obligado a todas las personas a hacer cambios en sus rutinas y prácticas sociales. En el caso de los estudiantes universitarios han tenido que dejar de asistir físicamente a las universidades, ya que estas se vieron en la necesidad de suspender sus clases presenciales y migrar abruptamente, en muchos casos sin preparación previa, a un modelo virtual, planteando nuevos retos tanto para los docentes como para los estudiantes (Capone et al., 2020).

Estudios realizados con estudiantes universitarios refieren que estos manifiestan un incremento de estrés, ansiedad, depresión y problemas de sueño derivados del aislamiento por COVID-19, (Ahmeda et al., 2021; Cao et al., 2020; López-Castro et al., 2021), aunado a las preocupaciones relativas al rendimiento académico, a la adaptación del aprendizaje en línea (Kecojevic et al., 2020; Wang et al., 2020), al tiempo que pasan frente a la pantalla (Twenge et al., 2019) y a su éxito académico (Browning et al., 2021). Todos

estos aspectos indudablemente impactan en su bienestar biopsicosocial de manera distinta, según los factores de personalidad que caracterizan a cada estudiante (Ahmeda et al., 2021; Zachera y Rudolph, 2020).

Este impacto puede evidenciarse de diversas formas, afectando indiscutiblemente su estado psicológico, su desempeño académico (Browning et al., 2021; Capone et al., 2020; López-Castro et al., 2021) y su bienestar (Defeyter et al., 2021; Hood et al., 2021; Islam et al., 2021; Villani et al., 2021). Por ello, es que se ha sugerido que las universidades deberían tener como prioridad el bienestar de sus estudiantes y desarrollar programas para atender las necesidades de estos, promoviendo un mejoramiento en su bienestar psicológico (Browning et al., 2021; Kohls, 2021; Mondragon et al., 2021; Nurunnabi et al., 2020; Wang et al., 2020) y fomentando la presencia de factores protectores que reduzcan los efectos emocionales adversos de un evento estresante, y al mismo tiempo, que dote a los estudiantes de habilidades que faciliten su adaptación personal y social a estos entornos (Sánchez y de La Fuente, 2020).

El presente trabajo se orienta teóricamente por el Modelo Integrado de Desarrollo Personal de Carol Ryff (1989) sobre el bienestar psicológico y por la Teoría de la Esperanza-Desesperanza de Pereyra (2006). Las teorías referidas enmarcan las decisiones metodológicas, así como el análisis de los resultados y el futuro diseño de una propuesta de intervención con la muestra de estudiantes participantes en este estudio.

De acuerdo con Gable y Haidt (2005), el bienestar psicológico es una variable de estudio de la psicología positiva y, según Sheldon y King (2001), se define como el estudio científico de las fortalezas y virtudes que tienen las personas y les permiten prosperar. Se trata de una percepción subjetiva res-

pecto a cómo las personas evalúan su propia vida en términos positivos o negativos, lo que se refleja en el grado de satisfacción con la vida (Sánchez-Cánovas, 2013).

Por su parte, Ryff (1989) conceptualiza al bienestar psicológico como el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, como una percepción subjetiva, un estado o sentimiento que se refleja en la capacidad de relacionar y relacionarse positivamente con las experiencias de vida a través de seis dimensiones que manifiestan la positividad y la salud mental de la persona, a saber: autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, dominio del entorno, propósito en la vida y crecimiento personal. Estas dimensiones son la base teórica de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, (1989) instrumento que se utilizará para el desarrollo de este trabajo.

Recientes investigaciones sobre los efectos de la pandemia por COVID-19 en el bienestar psicológico han encontrado datos que se contraponen. Bello-Castillo et al. (2021) encontraron indicios de indicadores positivos que predicen el bienestar psicológico en la muestra estudiada, como son la aceptación y crecimiento personal y la búsqueda de apoyo social. Sin embargo, enfatizan que, con base en sus resultados, los jóvenes universitarios estudiados utilizan con más frecuencia estrategias de afrontamiento negativas que predicen un menor bienestar psicológico, como son el consumo de alcohol o drogas, refrenar el afrontamiento y la negación.

Por otro lado, Domínguez et al. (2021) encontraron que el 71,9 % (527) de los estudiantes de Psicología de la Universidad Simón Bolívar, en Colombia, puntuaron con Bienestar Psicológico alto; 25,4 % (186 estudiantes) en moderado; 1,6 % (12 estudiantes) en bajo y 1.1% (8 estudiantes) con un bienestar psicológico elevado. Además, señalan que la correlación entre bienestar psicológico y

las variables sexo y avance en la trayectoria académica es muy baja, por lo que se podrían considerar que son independientes y no parecen influir en el bienestar psicológico.

Entre los pocos estudios longitudinales que se han reportado, el de Fernández-Abascal y Martín-Díaz (2021) reportó que el *Afecto Positivo* disminuye progresivamente con el tiempo, alcanzando el nivel más bajo durante el confinamiento, mientras que el *Afecto Negativo* se mantiene estable, sin aumentar con el tiempo. También, se identificó que el bienestar psicológico disminuyó más en los hombres que en las mujeres durante el período de confinamiento, pero no hubo una disminución progresiva del mismo en ninguno de los sexos a lo largo del tiempo. Únicamente en la subescala de dominio del entorno se observó una disminución en la semana previa al confinamiento con respecto a la semana ordinaria. Los niveles de depresión de los participantes no variaron con el tiempo, pero se mantuvieron estables.

Con relación a la Esperanza-Desesperanza, Pereyra (2014) señala que desde mediados de la década de los años 70's del siglo pasado, comenzó el interés por evaluar la esperanza. El autor considera la esperanza "como un constructo multidimensional, polifacético, dramático y plurifactorial, en relación con la desesperanza, aunque de naturaleza diferente a esta" (p.23).

En esta misma línea, Weis y Speridakos (2011) señalaban que, hasta ese momento, se podían encontrar dos grandes teorías de la esperanza: la de Snyder y la de Herth. Desde el punto de vista de Weis y Speridakos (2011), la primera concibe la esperanza como una construcción cognitiva que refleja la motivación y la capacidad de las personas para esforzarse por alcanzar metas personalmente relevantes; mientras que la segunda concibe la esperanza como un atributo motivacional y

cognitivo que es teóricamente necesario para iniciar y sostener la acción hacia el logro de la meta.

Peraza (2011) siguiendo la definición de Lazarus (1991), alude a que el continuo Esperanza-Desesperanza se refiera, por el lado de la *esperanza* a una expectativa positiva, a la confianza, la seguridad y el optimismo respecto a la posibilidad de superar un estado o situación negativa. Por su parte, la *desesperanza*, se conceptualiza como un conjunto de manifestaciones humanas que se expresan en sentimientos de hastío, abandono, culpa, depresión, pesimismo, desesperación o ideas fatalistas; considerando lo anterior, el constructo *Esperanza-Desesperanza* es un proceso dialéctico de carácter multidimensional, en el que ambas son alternativas polarizadas entre las que existen múltiples formas intermedias.

En Latinoamérica, Pereyra (2020) ha realizado investigación relacionada con la Esperanza-Desesperanza desde hace poco más de 30 años. Recientemente, se presentó un meta-análisis (Pereyra y Pomalaza, 2021) que reitera el hecho de que la *esperanza* es una disposición asociada y predictiva de la salud y el bienestar, en tanto que, la *desesperanza* está fuertemente relacionada con distintos trastornos psicopatológicos y con la enfermedad en general, en distintas áreas y aplicaciones. Así mismo, con base en los datos que presenta, sostiene que el Test de Esperanza-Desesperanza (TED, Pereyra, 2014) es un excelente instrumento para medir estos dos constructos en poblaciones latinoamericanas.

En este contexto, Kaplan Serin & Doğan (2021), realizaron un estudio con una muestra de 344 estudiantes de enfermería y encontraron que estos experimentaron ansiedad leve, y un nivel de *desesperanza* leve a consecuencia del aislamiento social por COVID-19. Así mismo, puntualizaron que los niveles de *desesperanza* de los estudiantes

que presentaron condiciones económicas desfavorables, enfermedades crónicas y consumo de alcohol, se encontraron niveles más altos. En este estudio se determinó que había más pérdida de motivación en mujeres, fumadores que seguían parcialmente las restricciones para evitar la propagación del COVID.

Por su parte, Pretorius, (2021), en una muestra de 174 estudiantes matriculados en programas de ciencias de la salud, encontró que no hubo diferencias en los resultados determinados por el género en ninguna de las variables de estudio: resiliencia, desesperanza y depresión. Se observó que los niveles de desesperanza y depresión eran significativamente más altos en este estudio que los informados previamente para adultos jóvenes en otras partes del mundo y las intercorrelaciones entre las variables se encontraban en su totalidad en las direcciones esperadas. La resiliencia se correlacionó negativamente con la desesperanza y la depresión.

Objetivo general

Conocer el nivel de bienestar psicológico de los estudiantes de pregrado del Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS) de la Universidad de Guadalajara y su relación con la Esperanza-Desesperanza en el marco del aislamiento social derivado de la COVID-19.

Método

Tipo de investigación:

Se trata de un estudio *ex post facto* (Goodwin, 2010) con alcance correlacional y de corte transversal. Se utilizó la encuesta como técnica que permitió recoger datos y conocer el nivel de bienestar psicológico de los estudiantes del CUCS y su relación con la *Esperanza-Desesperanza*. El levantamiento de la información se realizó a un año posterior al inicio del aislamiento y el distancia-

miento social derivado de la COVID-19.

Sujetos o participantes

El universo de estudiantes de pregrado del CUCS fue de 13,562.

Muestra

Apoyándonos en la calculadora de muestras del software EpiInfo7, se optó por un muestreo aleatorio simple con un margen de error aceptable del 5% y un nivel de confianza de 95%. La figura 1 muestra la fórmula utilizada.

Figura. 1 Cálculo del tamaño muestral

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1-p)}{(N-1) * E^2 + Z^2 * p * (1-p)}$$

n = Tamaño de la muestra necesario

N = Tamaño de la población (13,562 estudiantes del CUCS)

Z = Valor crítico de la distribución normal estándar (95%, $Z \approx 1.96Z$),

p = Proporción estimada de la característica de interés en la población

E = Margen de error aceptable

El software arrojó una muestra esperada de 374 estudiantes, sin embargo, debido a que la encuesta se distribuyó aleatoriamente entre los estudiantes de licenciatura del CUCS que estuvieran inscritos, activos y con estatus de regular durante el periodo de levantamiento de la información, se obtuvieron 412 respuestas. El periodo de levantamiento de datos fue del 28 de septiembre al 9 de octubre de 2021.

No participaron estudiantes de programas educativos de posgrado o de nivel técnico superior universitario. En el caso de los primeros, porque este grupo sí había asistido a actividades presenciales, tanto en hospitales como en laboratorios. Los del segundo grupo, porque la duración de los programas es de

corta duración e incluso, algunos estudiantes concluirían su formación en modalidad no escolarizada y, por lo tanto, no regresarían a clases presenciales.

En la Tabla 1 se muestra el porcentaje

de alumnos participantes por programa educativo y expresa una representación proporcional por programa. El 76.7% fueron mujeres y el 23.3% hombres. La media de edad fue de 20.30 años (DE = 1.88).

Tabla1. *Porcentaje de alumnos participantes por programa educativo*

Programa educativo	Frecuencia	Porcentaje
Carrera de Médico, Cirujano y Partero	123	29.9
Licenciatura en Ciencias Forenses	2	.5
Licenciatura en Cirujano Dentista	29	7.0
Licenciatura en Cultura Física y Deportes	37	9.0
Licenciatura en Enfermería	75	18.2
Licenciatura en Nutrición	29	7.0
Licenciatura en Podología	8	1.9
Licenciatura en Psicología	78	18.9
Técnico Superior Universitario en Emergencias, Seguridad Laboral y Rescates	4	1.0
Técnico Superior Universitario en Prótesis Dental	4	1.0
Técnico Superior Universitario en Radiología e Imagen	10	2.4
Técnico Superior Universitario en Terapia Física	10	2.4
Técnico Superior Universitario en Terapia Respiratoria	3	.7
Total	412	100.0

Instrumentos

Escala de Bienestar Psicológico de Ryff.

Fue validada para población mexicana por Medina, Gutiérrez y Padrós (2013), y consta de 39 reactivos que se responden de acuerdo con una escala tipo Likert. Estos reactivos se agrupan en seis escalas: *Autoaceptación* (se refiere a autoestima y conocimiento de sí mismo), *Relaciones positivas con otras personas* (creencias respecto a tener relaciones con otras personas de confianza, empatía e intimidad), *Autonomía* (relacionada con la independencia y autoridad personal), *Domínio del entorno* (relacionada con una alta autoeficacia y con un locus de control interno), *Propósito en la vida* (motivación de la persona para actuar y desarrollarse que le proporciona una sensación de dirección de su vida) y *Crecimiento personal* (sensación de evolución y aprendizaje positivo). En todos los factores se encontraron valores adecuados de consistencia interna ($.66 < \alpha < .88$) salvo el caso de *Autonomía*, en donde fueron ligeramente menores ($\alpha = .46$).

Test de Esperanza Desesperanza TED-R

Validado por Pereyra (2014), esta prueba evalúa la esperanza y la desesperanza. Consta de 28 reactivos, los cuales se responden de acuerdo con una escala de Likert. Se distribuyen en seis factores, que a su vez se distribuyen en dos escalas: Esperanza (que incluye los factores *Optimismo*, relacionado con la Fe en el futuro; y *Prospección*, asociado con tener metas y proyectos) y Desesperanza (integrado por los factores *Pesimismo*, relacionado con abatimiento e ideas suicidas; *Regresión*, asociado con tendencia regresiva; *Desconfianza*, relacionado con una sensación de inseguridad y *Afrontamiento* asociado a la idea de que el futuro o los acontecimientos no se pueden cambiar). En todas las dimensiones se encontraron valores adecuados de consistencia interna ($\alpha > .62 < .89$) salvo el caso de

Regresión, en donde fueron ligeramente menores ($\alpha = .41$).

Procedimiento

Se solicitó autorización a las autoridades del CUCS para llevar a cabo la presente investigación. Posteriormente, con el fin de obtener la aprobación para el desarrollo de la investigación, el proyecto fue sometido a valoración por el Comité de Investigación, el Comité de Ética en Investigación y el Comité de Bioseguridad, pertenecientes al Centro Universitario. Consecutivamente, se diseñó un *google forms* con los reactivos de ambos instrumentos y previo al regreso a clases presenciales (septiembre 2021), a través del correo electrónico institucional, se envió la invitación a participar en la investigación, expresando los objetivos y el manejo ético y confidencial de la información. El periodo de levantamiento de datos fue entre el 28 de septiembre y el 9 de octubre de 2021.

Las respuestas fueron transcritas en la plataforma de la editorial Manual Moderno y se descargó la hoja de cálculo de *google* con las respuestas, la cual se trasladó al software SPSS 25 para su análisis.

Análisis de Datos

En primera instancia, a través de parámetros estadísticos como medias, desviaciones estándar, frecuencias y porcentajes, se identificaron los niveles de las variables del estudio. Enseguida fue necesario evaluar el supuesto de normalidad. Si bien la prueba de Kolmogorov-Smirnov (con la corrección de Lilliefors) fue significativa en algunas de las dimensiones ($p < .05$), los valores de asimetría y curtosis, así como la visualización del histograma, confirmaron que las distribuciones no se alejaban significativamente de la normalidad. En dicho sentido, se utilizó el coeficiente

ciente de correlación de Pearson para analizar la asociación entre las variables.

Finalmente, mediante un análisis de regresión lineal múltiple jerárquico se analizó la capacidad de los factores de la *Esperanza-Desesperanza* para predecir los niveles de *Bienestar psicológico de los participantes*. Se evaluaron los supuestos de linealidad (mediante correlaciones simples) y multicolinealidad de las variables exógenas (a través de los índices de condición y los factores de

inflación de la varianza). También se evaluaron los supuestos sobre los residuos (normalidad, homocedasticidad e independencia).

Resultados

Primero se identificaron los niveles de *Esperanza-Desesperanza* y *Bienestar Psicológico* en los estudiantes del CUCS. La Tabla 2 muestra las medias y desviaciones para cada una de las escalas y factores, junto a los rangos mínimo y máximo posible en cada caso.

Tabla 2. Medias, desviaciones estándar y rango posible de *Esperanza-Desesperanza* y *Bienestar*

	<i>M</i>	<i>DE</i>	Rango
Esperanza	34.36	9.75	0-52
Desesperanza	28.21	9.81	0-60
Pesimismo	15.45	7.73	0-36
Prospección	18.18	4.59	0-24
Optimismo	6.33	3.66	0-12
Afrontamiento	9.84	3.04	0-16
Regresión	8.60	2.23	0-12
Desconfianza	4.16	2.67	0-12
Bienestar psicológico	153.99	30.36	0-234
Autoaceptación	22.74	6.68	0-36
Relaciones positivas	22.60	6.42	0-36
Autonomía	29.57	5.73	0-48
Dominio del entorno	23.60	5.40	0-36
Crecimiento personal	31.16	6.78	0-42
Propósito en la vida	24.33	7.34	0-36

Comenzando por los niveles de la escala de *Esperanza* y las dimensiones *Prospección*, *Optimismo* y *Afrontamiento* (que al aumentar su puntuación indican valores adecuados), los promedios se encuentran ligeramente por encima del valor medio de cada rango. En el caso de la *Desesperanza* y las dimensiones *Pesimismo*, *Regresión* y *Desconfianza* (que al aumentar su puntuación señalan valores inadecuados), los promedios se encontraron ligeramente por debajo del punto medio del rango posible. No obstante, al revisar la baremación de la prueba, la mayor parte de los respondientes se clasificaron con baja y muy baja esperanza (76.2%) y con niveles entre normales y altos de *Desesperanza* (67.7%).

La Tabla 3 muestra los resultados bajo clasificación en todas las dimensiones.

Por otro lado, para el caso del *Bienestar psicológico*, si bien no se cuenta con baremos para la clasificación de las puntuaciones, los promedios de la puntuación total y los factores se encuentran ligeramente por encima del valor medio del rango posible. Tomando en cuenta que el incremento de las puntuaciones es sinónimo de mayor bienestar, los puntajes podrían calificarse como adecuados.

Enseguida se realizó una correlación de Pearson entre las escalas de Bienestar y los Factores y Escalas de la prueba de Esperanza-Desesperanza (ver Tabla 4). Como se puede apreciar, en el contexto del aislamiento social derivado por la pandemia, el *Bienestar psicológico* se asoció significativamente con la mayor parte de las dimensiones de *Esperanza-Desesperanza*. Para el caso de la escala de *Esperanza* ($p < .01$, $r = .63$) y sus factores *Prospección* ($p < .01$, $r = .63$), y *Afrontamiento* ($p < .01$, $r = .61$), la correlación fue de tipo positiva y de fuerza alta, mientras que para el factor *Optimismo* ($p < .01$, $r = .3$) la fuerza fue moderada. Eso significa que, al incrementarse los valores de estos factores, también aumenta el *Bienestar psicológico*. En cambio, para la escala de *Desesperanza* ($p < .01$, $r = -.64$) y sus factores *Pesimismo* ($p < .01$, $r = -.68$) y *Desconfianza* ($p < .01$, $r = -.32$), la asociación fue de tipo negativa y también con fuerza alta y moderada, respectivamente, lo cual implica que, al aumentar los valores de tales factores, disminuye el *Bienestar Psicológico*. Únicamente la dimensión de *Regresión* no mostró una asociación significativa ($p = .256$, $r = -.05$).

Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de las puntuaciones de Esperanza-desesperanza bajo clasificación

	Muy bajo		Bajo		Límites normales		Alto		Muy alto	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
Esperanza	172	41.7	142	34.5	87	21.1	11	2.7	0	0
Desesperanza	1	.2	10	2.4	110	26.7	169	41.0	122	29.6
Pesimismo	18	4.4	121	29.4	256	62.1	14	3.4	3	.7
Prospección	70	17.0	117	28.4	146	35.4	39	9.5	40	9.7
Optimismo ^a	207	50.2	102	24.8	29	7.0	74	18.0	0	0
Afrontamiento	67	16.3	112	27.2	189	45.9	36	8.7	8	1.9
Regresión	2	.5	9	2.2	115	27.9	124	30.1	162	39.3
Desconfianza	121	29.4	119	28.9	143	34.7	22	5.3	7	1.7

^a Los baremos del factor Optimismo son los mismos para los niveles alto y muy alto.

Tabla 4. *Correlación entre la Esperanza-Desesperanza y el Bienestar psicológico*

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Esperanza	-														
2. Desesperanza	-.51**	-													
3. Pesimismo	-.57**	.95**	-												
4. Prospección	.92**	-.50**	-.58**	-											
5. Optimismo	.80**	-.39**	-.40**	.57**	-										
6. Afrontamiento	.85**	-.40**	-.47**	.75**	.49**	-									
7. Regresión	.06	.43**	.24**	.14**	-.08	.07	-								
8. Desconfianza	-.25**	.58**	.38**	-.26**	-.21**	-.15**	.04	-							
9. Bienestar psicológico	.63**	-.64**	-.68**	.63**	.38**	.61**	-.06	-.32**	-						
10. Autoaceptación	.59**	-.63**	-.67**	.58**	.38**	.57**	-.10*	-.31**	.90**	-					
11. Relaciones positivas	.40**	-.53**	-.50**	.39**	.27**	.36**	-.08	-.43**	.68**	.53**	-				
12. Autonomía	.23**	-.28**	-.31**	.24**	.07	.30**	-.08	-.01	.56**	.43**	.28**	-			
13. Dominio del entorno	.58**	-.52**	-.59**	.55**	.39**	.55**	-.01	-.19**	.84**	.74**	.47**	.33**	-		
14. Crecimiento personal	.51**	-.49**	-.53**	.54**	.27**	.50**	.02	-.26**	.86**	.75**	.49**	.34**	.68**	-	
15. Propósito en la vida	.65**	-.54**	-.60**	.64**	.41**	.60**	-.02	-.22**	.87**	.79**	.43**	.33**	.79**	.74**	-

* $p < .05$. ** $p < .01$.

Finalmente, para conocer si el bienestar psicológico de los estudiantes del CUCS está predicho por los factores de la escala de *Esperanza-Desesperanza*, se realizó una regresión lineal múltiple de tipo jerárquico, considerando 4 factores predictivos del bienestar psicológico (pesimismo, afrontamiento, prospección y desconfianza). La Tabla 5 muestra tales hallazgos.

En primer lugar, al modelo final se integró el factor *Pesimismo* ($\beta = -.43$) en senti-

do negativo y *Afrontamiento* ($\beta = .29$) en positivo, ambos con una aportación moderada a la varianza (Domínguez, 2018). Posteriormente se sumaron los factores *Prospección* ($\beta = .14$) de forma positiva y *Desconfianza* ($\beta = -.08$) de manera inversa, con aportaciones débiles al porcentaje de varianza del modelo (Domínguez, 2018). En suma, los cuatro predictores explican el 58% de la varianza ($\Delta R^2 = .58$).

Tabla 5. Resultados de la regresión jerárquica para el Bienestar psicológico

Variable	B	IC 95% para B		SE B	β	R^2	ΔR^2
		LI	LS				
Paso 1						.46	.46***
Constante	195.37***	190.55	200.19	2.45			
Pesimismo	-2.68***	-2.96	-2.40	0.14	-.68		
Paso 2						.57	.57***
Constante	148.00***	137.83	158.17	5.17			
Pesimismo	-1.98***	-2.27	-1.70	0.14	-.50		
Afrontamiento	3.72***	3.00	4.44	0.37	.37		
Paso 3						.58	.57***
Constante	136.09***	123.17	149.00	6.57			
Pesimismo	-1.81***	-2.11	-1.50	0.16	-.46		
Afrontamiento	2.77***	1.80	3.73	0.49	.28		
Prospección	1.02**	0.33	1.71	0.35	.15		
Paso 4						.59	.58***
Constante	138.40***	125.38	151.41	6.62			
Pesimismo	-1.70***	-2.02	-1.38	0.16	-.43		
Afrontamiento	2.86***	1.90	3.83	0.49	.29		
Prospección	0.95**	0.26	1.64	0.35	.14		
Desconfianza	-0.87*	-1.65	-0.10	0.39	-.08		

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$

Discusión

En relación con la esperanza y la desesperanza, los resultados que hemos presentado parecen disonantes a lo reportado por Kaplan Serin & Doğan (2021), ya que estos autores únicamente consideraron a los estudiantes de enfermería y en el caso dónde los estudiantes tuvieron puntuaciones altas de desesperanza encontraron que había correlación con presentar condiciones económicas desfavorables, enfermedades crónicas y/o consumo de alcohol. En el presente estudio se sugiere que para futuros trabajos se deberán incorporar estas variables para corroborar esta relación. Por otro lado, los resultados son consonantes con lo señalado por Pretorius (2021) es decir, se encontraron niveles elevados de desesperanza en la población estudiada. A diferencia del trabajo antes mencionado, Pretorius (2021) si consideró a diversos estudiantes de ciencias de la Salud.

En cuanto al Bienestar Psicológico, los resultados coinciden con lo reportado por Domínguez et al., (2020) en dónde la mayoría de los estudiantes (71,9 %) tuvieron un nivel de Bienestar Psicológico alto. Al igual que Bello-Castillo et al. (2021) encontramos que el bienestar psicológico tiene una relación con la esperanza-desesperanza, sin embargo, al igual que ellos, los resultados no son consistentes, ya que el nivel de desesperanza es elevado, de igual forma que el nivel de bienestar, aunque se encontró una correlación que indica que a mayor desesperanza menor bienestar y viceversa.

Es importante recordar que el modelo de bienestar psicológico propuesto por Ryff y Keyes (1995) está compuesto por seis elementos distintos del funcionamiento psicológico positivo. En combinación, estas dimensiones abarcan una amplitud de bienestar que incluye una evaluación positiva de uno mismo y de su vida pasada (autoaceptación), una

sensación de crecimiento y desarrollo continuos como persona (crecimiento personal), la creencia de que la vida de uno tiene un propósito y un significado (propósito en la vida), la posesión de relaciones de calidad con los demás (relaciones positivas con los demás), la capacidad de manejar efectivamente la propia vida y el mundo circundante (dominio del medio ambiente) y un sentido de autodeterminación (autonomía).

Conclusiones

El modelo predictivo quedó conformado por el Afrontamiento, Prospección, Desconfianza y Pesimismo y los puntajes más altos en bienestar fueron Autonomía y Crecimiento Personal, esto nos hace plantearnos si existe alguna relación entre las variables predictoras y estas dos variables. A pesar de que los niveles de desesperanza parecieran muy elevados, la correlación que se encontró demuestra que al incrementar la desesperanza el bienestar disminuye, no obstante, no sabemos si esta correlación está asociada al aislamiento social, pues se desconocía cuál era el nivel de esperanza y desesperanza previo al confinamiento y en este estudio no se cuestionó si los niveles de bienestar y esperanza alcanzados estaban relacionados con el aislamiento, por lo que no nos queda más que dejar abierta la pregunta ¿Es acaso que los estudiantes de ciencias de la salud tienen un nivel de desesperanza elevado sin distanciamiento social?

Si bien se obtuvo un conjunto de modelos que predicen el bienestar psicológico de los estudiantes en su conjunto, valdría la pena que en investigaciones posteriores se consideraran algunas covariables y variables moderadoras, como la edad, el sexo o el programa educativo de los estudiantes.

Como se ha puesto de manifiesto, los hallazgos encontrados constatan que un mayor bienestar está relacionado con una mayor

esperanza y viceversa, como también ya ha sido evidenciado por autores como Pleeging et al. (2021), no obstante, los resultados presentados resultan significativos para el contexto en el que se ha desarrollado el estudio, ya que se carecía de referentes sobre ello, por lo que el objetivo planteado en este estudio se cumple, el cual fue conocer el nivel de bienestar psicológico de los estudiantes de pregrado del Centro Universitario de Ciencias de la Salud (CUCS) de la Universidad de Guadalajara y su relación con la Esperanza-Desesperanza en el marco del aislamiento social derivado de la COVID-19. Asimismo, se constata la hipótesis planteada.

Referencias

- Ahmeda, O., Nur, k., Ferdousi, R., & Jobe, M. (2021). COVID-19 fear, stress, sleep quality and coping activities during lockdown, and personality traits: A person-centered approach analysis. *Personality and Individual Differences* 178. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110873>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2020). *Anuarios estadísticos de educación superior*. <http://www.anuies.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>
- Bello-Castillo, I., Martínez Camilo, A., Peterson Elías, P. M., y Sánchez-Vincitore, L. V. (2021). Estrategias de Afrontamiento: efectos en el bienestar psicológico de universitarios durante la pandemia del COVID-19. *Ciencia y Sociedad*, 46(4), 31. <https://doi.org/10.22206/cys.2021.v46i4.pp31-48>
- Brooks, S.K., Webster, R.K., Smith, L.E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., Gideon Rubin, J. (2020). El impacto psicológico de la cuarentena y cómo reducirla: revisión rápida de las pruebas. *The Lancet*, 395, 912-920. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Browning MHE., Larson L.R., Sharaievskaya, I., Rigolon, A., McAnirlin, O., Mullenbach, L., Cloutier, S., Vu. M., Thomsen, J., Reigner, N., Metcalf, E.C., D'Antonio, A., Helbich, M., Bratman, G., & Olvera, H. (2021) Psychological impacts from COVID19 among university students: Risk factors across seven states in the United States. *PLoS ONE* 16(1): e0245327. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245327>
- Cao, W., Fang, Z., Hou, G., Han, M., Xu, X., Dong, J., & Zheng, J. (2020). The psychological impact of the COVID-19 epidemic on college students in China. *Psychiatry research*, 287, 112934. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112934>
- Capone, V., Caso, D., Donizzetti, A., y Procentese, F. (2020). University Student Mental Well-Being during COVID-19 Outbreak: What Are the Relationships between Information Seeking, Perceived Risk and Personal Resources Related to the Academic Context? *Sustainability*, (12)7039.
- Dantas, W., de Sampaio, T., & Pereira, C. (2021). Anxiety associated with COVID-19 and concerns about death: Impacts on psychological well-being. *Personality and Individual Differences* 176 (2021) 110772 <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110772>
- Defeyter, M.A., Stretesky, P.B., Long M.A., Furey, S., Reynolds, C., Porteous, D., Dodd, A., Mann, E., Kemp, A., Fox, J., McAnallen, A., & Gonçalves, L. (2021). Mental Well-Being in UK Higher Education During Covid-19: Do Students Trust Universities and the Government? *Frontiers in Public Health*, 9, 1-13 <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.646916>
- Domínguez, L. C. R., Blanco-González, L., Araque-Castellanos, F., Mendoza-Rincón, B. M., & Arenas-Villamizar, V. V. (2021). Características del bienestar psicológico en jóvenes universitarios en el marco aislamiento preventivo por COVID-19. *Gaceta Médica de Caracas*, 128, S359-S364. <https://doi.org/10.47307/GMC.2020.128.S2.22>
- Domínguez, S. (2018) Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educación Médica*, 19(4), 251-254. <http://dx.doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>
- Domínguez, C., Rodríguez, A., Lagunes, R., y Vázquez, F. (2020). Relación entre bienestar psicológico y empatía en médicos residentes en una universidad pública en México. *Investigación en educación médica*, 9(34), 16-23. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2020.34.19189>
- Fernández-Abascal, E. G., & Martín-Díaz, M.

- D. (2021). Longitudinal study on affect, psychological well-being, depression, mental and physical health, prior to and during the COVID-19 pandemic in Spain. *Personality and Individual Differences*, 172, Article 110591. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110591>
- Gable, S. y Haidt, J. (2005). What (and why) is Positive Psychology? *Review of General Psychology*, 9(2), 103-110. doi:10.1037/1089-2680.9.2.103
- Goodwin, C.J. (2010). *Research in Psychology. Methods and Design*, 6th edition. Hoboken, NJ: Wiley.
- Hood, B., Jelbert, S., & Santos, L. (2021). Benefits of a psychoeducational happiness course on university student mental well-being both before and during a COVID-19 lockdown. *Health Psychology Open*, 8, 1-12. <https://doi.org/10.1177/2055102921999291>
- Islam, M.S., Sujana, M.S.H., Tasnim, R., Mohona, R.A., Ferdous, M.Z., Kamruzzaman, S., Toma, T.Y., Sakib, M.N., Pinky, K.N., Islam, M.R., Siddique, M.A.B., Anter, F.S., Hossain, A., Hossen, I., Sikder, M.T., & Pontes, H.M. (2021). Problematic Smartphone and Social Media Use Among Bangladeshi College and University Students Amid COVID-19: The Role of Psychological Well-Being and Pandemic Related Factors. *Front. Psychiatry* 12, 1-12 <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.647386>
- Kaplan Serin, E., & Doğan, R. (2023). The Relationship Between Anxiety and Hopelessness Levels Among Nursing Students During the COVID-19 Pandemic and Related Factors. *OMEGA - Journal of Death and Dying*, 87(3), 793-813. <https://doi.org/10.1177/00302228211029144>
- Kecojevic, A., Basch, C.H., Sullivan, M., & Davi, N.K. (2020). The impact of the COVID-19 epidemic on mental health of undergraduate students in New Jersey, cross-sectional study. *PLoS One*, 15(9) <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239696>
- Kleinberg, B., Van der Vegt, I., & Mozes, M. (2020). Measuring Emotions in the COVID-19 Real World Worry Dataset. *Arxiv*, 2, <https://doi.org/10.48550/arXiv.2004.04225>
- Kohls, E., Baldofski, S., Moeller, R., Klemm, S.L., & Rummel-Kluge, C. (2021). Mental Health, Social and Emotional Well-Being, and Perceived Burdens of University Students During COVID-19 Pandemic Lockdown in Germany. *Front. Psychiatry*, 12, 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.643957>
- Lazarus, R.S. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press.
- López-Castro, T., Brandt, L., Anthonipillai, N.J., Espinosa, A., & Melara, R. (2021). Experiences, impacts and mental health functioning during a COVID-19 outbreak and lockdown: Data from a diverse New York City sample of college students. *PLoS ONE* 16(4). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249768>
- Medina-Calvillo, M.A., Gutiérrez-Hernández, C.Y., y Padrós-Blázquez, F. (2013). Propiedades psicométricas de la escala de bienestar psicológico de Ryff en población mexicana. *Revista de Educación y Desarrollo*, 27, 25-30. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/antiores/27/027_Padros.pdf
- Mondragon, N., Sancho, N., Munitis, A., & Santamaria, M. (2021). Exploring the social and emotional representations used by students from the University of the Basque Country to face the first outbreak of COVID-19 pandemic. *Health Education Research*, 36(2), 159-169. <https://doi.org/10.1093/her/cyab006>
- Nurunnabi, M., Almusharraf, N., & Aldeghaither, D. (2020). Mental health and well-being during the COVID-19 pandemic in higher education: Evidence from G20 countries. *Journal of Public Health Research*, 9(s1). <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.2010>
- Ojeda-Casares, H., y de Cosío, F.G. (2021). *CODIV-19 y salud mental: mensajes clave*. <https://www.paho.org/es/documentos/covid-19-salud-mental-mensajes-clave>
- Peraza, T. (2011). *Validación del Test de Esperanza-Desesperanza Revisado (TED-R) de Pereyra*. Tesis de maestría. Universidad de Monterrey, Director. Pereyra, M.
- Pereyra, M. (2006). *Psicología Positiva. Terapia de la Esperanza*. Publicaciones de la Universidad Peruana Unión.
- Pereyra, M. R. (2014). *Test de Esperanza-Desesperanza TED-TED R*. Manual Moderno.
- Pereyra Lavandina, M. (2020). *Psicología de la esperanza: 30 años de investigación*. Editorial de la Universidad Adventista del Plata.
- Pereyra, M. R., y Pomalaza, D. (2021, 21 mayo). Meta-análisis de investigaciones sobre la esperanza-desesperanza [Simposio]. *Congreso Virtual Internacional de Psiquiatría, Psicología y Salud Mental (Interpsiquis)*, Corrientes, Argentina <https://psiquiatria.com/bibliopsiquis/meta-analisis-de-investigaciones-sobre-la->

- esperanza-desesperanza
- Pleeging, E., Burger, M. & van Exel, J. (2021). The Relations between Hope and Subjective Well-Being: a Literature Overview and Empirical Analysis. *Applied Research Quality Life* 16, 1019–1041. <https://doi.org/10.1007/s11482-019-09802-4>
- Pretorius, T. (2021). Depression among health care students in the time of COVID-19: the mediating role of resilience in the hopelessness–depression relationship. *South African Journal of Psychology*, 51(2), 269–278. <https://doi.org/10.1177/0081246321994452>
- Ryff, C. (1989). Happiness is Everything, or Is It? Exploration on the Meaning of *Psychological Well-Being*. *New York: Journal of Personality and Social Psychology* (57)6. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Ryff, C. D., & Keyes, C. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719–727. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>
- Sánchez, A. R. y de La Fuente, V. (2020). COVID-19: cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento, ¿son lo mismo? *Anales de Pediatría*, 93(1), 73–74. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2020.05.001>
- Sánchez-Cánovas, J. (2013). *Manual escala de bienestar psicológico (3a. edición)*. TEA.
- Sheldon, K. M., & King, L. (2001). Why positive psychology is necessary. *American Psychologist*, (56), 216–217.
- Twenge, J.M., Haidt, J., Joiner, T.E., & Campbell, W.K. (2019). Underestimating digital media harm. *Nature Human Behaviour*, 4, 346–348. <https://doi.org/10.1038/s41562-018-0506-1>
- Villani, L., Pastorino, R., Molinari, E., Anelli, F., Ricciardi, W., Graffigna, G., & Boccia, S. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic on psychological well-being of students in an Italian university: a web-based cross-sectional survey. *Global Health* 17, 39 <https://doi.org/10.1186/s12992-021-00680-w>
- Wang, X., Hegde, S., Son, C., Keller, B., Smith, A., & Sasangohar, F. (2020). Investigating mental health of US college students during the COVID-19 pandemic: cross-sectional survey study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(9). <https://doi.org/10.2196/22817>
- Weis, R., & Speridakos, E. C. (2011). A Meta-Analysis of hope enhancement strategies in clinical and community settings. *Psychology of Well-Being: Theory, Research and Practice* 2011 1:1, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/2211-1522-1-5>
- Zachera, H. y Rudolph, C. (2020). Big Five traits as predictors of perceived stressfulness of the COVID-19 pandemic. *Elsevier* 175. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110694>

Efectos del Capital Intelectual en la Calidad del Servicio de una Dependencia de Educación Superior (DES) en San Luis Potosí, México

Effects of Intellectual Capital on the Service Quality of a Higher Education Institution (HEI) in San Luis Potosí, Mexico

González Díaz, David^{1*}; Gómez Sánchez, David² y Balderas Huerta, María Edith³

Resumen:

En estudios recientes se ha reflexionado sobre la gestión del capital intelectual (CI) y su papel fundamental en la competitividad organizacional y en la excelencia de las universidades, a través de su efecto en la calidad del servicio (CS). El objetivo de este estudio es analizar los efectos del CI en la CS desde la percepción de los docentes de una Dependencia de Educación Superior (DES), para detectar los elementos que generan una ventaja competitiva y traducirlos a una mejora en el servicio. Se presentan diferentes aportaciones de autores que ofrecen perspectivas sobre los modelos de CI y CS en contextos organizacionales, abarcando su análisis, medición e implementación. Un estudio de enfoque cuantitativo, diseño transversal, tipo descriptivo, correlacional y explicativo. Se contempló una población de 102 docentes, a los cuales se aplicó un cuestionario para evaluar el CI y la percepción de la CS. Los resultados mostraron diferencias estadísticamente significativas entre las variables del CI sobre la CS y se logró entender los efectos mediante el análisis de la relación entre el conjunto de variables.

Palabras Clave: *Capital intelectual, Calidad del servicio, Institución de Educación Superior, Docentes*

Abstract:

Recent studies reflect on the management of Intellectual Capital (IC) and its fundamental role in organizational competitiveness and excellence of universities, through its effect on Service Quality (SC). The objective of this study is to analyze the effects of the IC in the SC from the perception of the teachers of a Higher Education Unit (DES), to detect the elements that generate a competitive advantage and translate them into an improvement in the service. Different contributions from authors are presented that offer perspectives on IC and CS models in organizational context, including their analysis, measurement and implementation the analysis, measurement and implementation. The study adheres to the quantitative, cross-sectional, descriptive, correlational and explanatory method. A population of 102 teachers was considered, to whom a questionnaire was applied to evaluate the IQ and the perception of the SC. The results showed statistically significant differences between the CI variables in the CS and it was possible to understand the effects by analyzing the relationship between the set of variables.

Keywords: *Intellectual capital, Quality of service, Higher Education Unit, Teachers*

¹Profesor Hora Clase y coordinador de la Licenciatura en Administración en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Rioverde, San Luis Potosí, México.

²Profesor Investigador de Tiempo Completo y Secretario Académico de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Rioverde, San Luis Potosí, México. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores y del Sistema Estatal de Investigadores.

³Profesora Hora Clase y Coordinadora de la Maestría en Administración en la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Rioverde, San Luis Potosí, México.

*Correspondencia: david.gonzalez@uaslp.mx

Es evidente que la economía está experimentando cambios rápidos y que la nueva normalidad requiere que los procesos productivos sean diferentes a los tradicionales de acuerdo con Garza (2021), los países que mejor inviertan en ciencia, tecnología y educación, tenderán a ser más productivos, el potencial de crecimiento de una sociedad estará ligado a estos rubros y los países que actúen de manera oportuna se beneficiarán de la nueva economía del conocimiento. Además, Valls (2016) indica que la inversión en estos rubros es un factor esencial para aumentar la productividad y la competitividad de los países, lo que a su vez garantiza el bienestar y el desarrollo social de sus ciudadanos.

Aunado a lo anterior, el conocimiento ha adquirido un papel crucial en el crecimiento económico de los países desarrollados, ya que las economías globales dependen cada vez más de este y de la información. Sin embargo, para aplicar esto de manera efectiva, es esencial gestionar el conocimiento y evaluar su repercusión en la capacidad competitiva de las organizaciones, incluyendo instituciones académicas como las universidades. Las estrategias de gestión del conocimiento en el ámbito universitario son fundamentales para que estas puedan adquirir, generar y manejar su capital intelectual. Por lo tanto, alcanzar la excelencia universitaria depende de una gestión adecuada del conocimiento.

Por ende, Malhotra (2003), citado en Bersía y Ficco (2021), también indican que los activos del conocimiento se erigen como los pilares fundamentales que sustentan las competencias y las capacidades de un país, mencionan que estos elementos no solo impulsan el crecimiento económico, sino que también son vitales para el desarrollo humano, la mejora de la calidad de vida y el fortalecimiento de la ventaja competitiva. Ante ello, las universidades al ser transmisoras y

generadoras de conocimiento adquieren una relevancia crucial en el progreso y la prosperidad de las regiones donde están ubicadas, enriqueciendo el tejido social y cultural de sus entornos.

Por otra parte, en los últimos años, las Instituciones de Educación Superior (IES), se han esforzado por ser más competitivas, ofreciendo una educación pertinente y de calidad, garantizar una educación de excelencia es un reto que sigue vigente, es decir, es un desafío constante y prioritario, por ello, es necesario que mejoren las prácticas de gestión de los diferentes recursos que las componen, esto con el objeto de potenciar su nivel competitivo y de excelencia; el capital intelectual y la calidad del servicio representan elementos diferenciadores clave, una gestión eficaz de estos aspectos permite a las organizaciones generar ventaja competitiva (Del Castillo, 2019).

De esta manera, las universidades son cruciales como creadoras y difusoras del conocimiento. En México, juegan un papel esencial en la conducción del cambio estructural que la sociedad mexicana aspira lograr. Sin embargo, es preocupante que la sociedad perciba de manera limitada estas valiosas contribuciones, lo que resulta en una actitud de indiferencia o falta de aprecio por la calidad educativa que ofrecen (Nava et al. 2016).

De acuerdo a lo anterior, el presente estudio tiene como objetivo analizar los efectos del capital intelectual en la calidad del servicio desde la percepción de los docentes de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) una Dependencia de Educación Superior de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), ubicada en el municipio de Rioverde, del estado de San Luis Potosí, México.

La investigación se justifica en que la UAMZM desempeña un papel crucial en la

educación superior en la región, por lo que la calidad del servicio educativo es fundamental en el desarrollo académico y profesional de los estudiantes, lo que a su vez impacta el desarrollo regional. Asimismo, el capital intelectual hace referencia a la combinación de múltiples factores como el conocimiento, las habilidades, las experiencias y competencias de los docentes, siendo este un recurso esencial para la innovación pedagógica, la investigación y el continuo mejoramiento de la calidad educativa. Por lo que los resultados del análisis pueden orientar la formulación de estrategias educativas y también políticas que optimicen el uso del capital intelectual para mejorar la calidad del servicio, además de identificar áreas de mejora que puedan potenciar el impacto de la UAMZM en el desarrollo socioeconómico de la Zona Media de San Luis Potosí.

El trabajo comprende también una revisión de la literatura más trascendental sobre el CI y la CS en las organizaciones, además se da respuesta a algunas interrogantes, tales como; ¿cuáles son los indicadores del CI que generan ventaja competitiva? ¿cuáles son los factores de la CS mejor evaluados? ¿cuáles son los efectos del CI en la CS?

De lo expuesto anteriormente se establecen las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación entre el CI y la CS desde la percepción docente.

H2: El Capital Intelectual tiene un efecto sobre la Calidad del Servicio.

Revisión Teórica

Conceptualización del Capital Intelectual

El CI ha sido de gran relevancia en el éxito organizacional, haciendo de los intangible la riqueza de las organizaciones, es la acumulación de conocimiento que genera valor (Mena, et al. 2017). Edvinsson y Sullivan

(1996), dicen que el CI es el conocimiento que genera valor, una definición amplia que considera invenciones, ideas, conocimientos generales, diseños, programas informáticos, procesos de datos y publicaciones; Stewart (1998), menciona que es material intelectual, conocimientos, información, propiedad intelectual, experiencias que se puede aprovechar para crear riqueza, difícil de identificar y de distribuir eficazmente; Bontis (1998) hace su aporte diciendo que el CI proporciona una diversidad de valor orgánico en las empresas generadoras de ganancia y posicionamiento estratégico.

Los modelos de CI constituyen una alternativa estratégica para la mejora de las funciones sustantivas de una organización, específicamente en contexto universitario, estos modelos permiten identificar y medir los diversos aspectos del CI, desempeñando un papel fundamental en la gestión eficaz de los mismos. Al establecer la clasificación de los distintos elementos del CI se hace referencia a contribuciones tanto teóricas como prácticas, sin embargo, según Sánchez et al. (2007) existe un acuerdo generalizado sobre la forma en que se dimensiona el CI, destacando los siguientes: capital humano, capital estructural y capital relacional los que sobresalen. Por lo que se definen a continuación:

Capital humano: constituye un factor determinante para el éxito competitivo de una empresa, Larios (2009), menciona que el capital humano representa el valor económico inherente a la capacidad individual de una persona o la fuerza laboral de un país en general, adquirido mediante la experiencia y el conocimiento, y que se encuentra presente en los integrantes de una organización. Este activo engloba la experiencia acumulada, las habilidades y los conocimientos compartidos por todos los empleados de la empresa. El

capital humano es un componente crucial para la eficacia operativa y el crecimiento sostenible de cualquier organización.

Capital estructural: también llamado capital organizacional, según Edvinsson y Sullivan (1996) este capital abarca tanto elementos tangibles como intangibles; en cuanto a los elementos tangibles, se hace referencia a aspectos como la infraestructura tecnológica de la empresa, las base de clientes, los procedimientos industriales y comerciales, planes estratégicos, entre otros; Bustos (2008) dice que este tipo de capital comprende las rutinas y procesos que caracterizan a un IES, así como la infraestructura en términos de tecnología, procesos administrativos y las metodologías de enseñanza.

Capital relacional: Se refiere a la capacidad de la empresa para establecer interacciones positivas con la comunidad empresarial, lo que estimula su potencial para generar riqueza (Ramírez, 2007). Por otro lado, según Nava y Mercado (2011), este término abarca tanto las relaciones que la institución mantiene con su entorno, así como el conocimiento que puede obtenerse de las interacciones con otros actores del entorno. Es importante destacar que el capital relacional en el ámbito universitario, contribuye de manera significativa a la generación de recursos tangibles, los cuales son aprovechados para crear valor en la sociedad. El capital relacional se posiciona como un activo valioso que impulsa la creación de valor y el desarrollo de una institución y su entorno.

Conceptualización de la calidad del servicio

En el contexto actual de la educación superior existe una alta competitividad, lo que impulsa a las universidades a concentrar sus esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, con el objetivo de satisfa-

cer las demandas y expectativas de sus clientes y demás partes interesadas. Aunado a ello, el Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) creado en México en 2021 establece ocho criterios para impulsar la mejora continua en la educación superior. Estos criterios son esenciales para asegurar que las instituciones educativas ofrezcan una formación de calidad y con relevancia social, siendo los siguientes: compromiso con la responsabilidad social, equidad social y de género, inclusión, excelencia, vanguardia, innovación social e interculturalidad.

Desde esta perspectiva, la excelencia se considera como el grado en que una IES cumple con sus propios objetivos y con los propósitos establecidos por la Ley General de Educación Superior (LGES) manifestándose a través de su contrición al desarrollo humano integral.

La CS se distingue como una herramienta de mercadeo clave para lograr la diferenciación competitiva, para el cliente interno y externo, es un aspecto crítico que permite crear y mantener una relación duradera, y debe estar presente en todos los miembros de la institución (Peñaherrera et al. 2019).

Además, la CS engloba una serie de aspectos o características de calidad como la cortesía, la puntualidad en la entrega, la ausencia de defectos en el producto, precio justo, entre otros. Estos elementos son evaluados por los clientes en función de la medida en que se hayan satisfechos sus necesidades y expectativas, la calidad del servicio abarca tanto aspectos tangibles como percepciones subjetivas (Galviz, 2011); asimismo, Lewis y Mitchel (1990), sugieren que la atención debe centrarse en la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes; por su parte Gutiérrez (2010), dice que es el grado en que un conjunto de atributos intrínsecos satisface los requisitos, interpretando estos como nece-

sidades o expectativas definidas, comúnmente subyacentes o requeridas; finalmente, Grönroos (1984), sostiene que surge como consecuencia de la evaluación que realiza el usuario al contrastar lo que experimentan durante la prestación del servicio con sus expectativas previas.

En un marco más actual, Romero et al. (2019), indican que la CS se refiere a la relación de la satisfacción y expectativas entre un cliente y la organización que atiende sus necesidades; Castellano et al. (2019), apunta que es la forma como el servicio esta prestado al cliente, considerando la atención a sus necesidades y, por ende, es el propio cliente quien puede evaluarlo, dado que se trata de un concepto subjetivo que se evalúa según sus percepciones; por su parte Moreira y Orozco (2020), expresan que la CS es un aspecto que condiciona el comportamiento de los usuarios frente a las organizaciones, en la que se genera un proceso de fidelidad y confianza, en la que el primero siempre espera recibir más por menos.

Prevalece una falta de consenso en la medición de la calidad del servicio dentro del ámbito educativo, ya que se enfrentan difíciles problemas a la hora de definir los indicadores de ejecución. Tumino y Poitevin (2013), dicen que es habitual emplear una escala de evaluación para medir la calidad del servicio basándose en un conjunto de atributos que representan dicha calidad. Grönroos (1984), fundamenta la CS en tres aspectos: la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen de la organización; mientras que Parasuraman et al. (1988), desarrollaron el modelo de las brechas del servicio que se enfoca en identificar y cerrar las brechas entre las expectativas de los clientes y sus percepciones de la experiencia del servicio. Este modelo denominado SERVQUAL identifica cinco brechas, destacando específicamente la bre-

cha 3, que se enfoca principalmente en las diferencias de los estándares de calidad especificados en la organización y cómo es la entrega real del servicio por parte del personal en la empresa. La percepción del cliente interno es crucial porque los empleados son quienes ejecutan las directrices de la organización. En el contexto de una institución de educación superior, los profesores, el personal administrativo y otros empleados (clientes internos) juegan un papel fundamental en la prestación del servicio educativo.

Antecedentes del capital intelectual

La creciente importancia del capital intelectual se debe a su capacidad para impulsar la innovación, mejorar la eficiencia y fomentar el crecimiento sostenible, a continuación, se presentan diversas investigaciones referentes al CI.

Un estudio realizado por Castro et al. (2019) en Venezuela, tuvo como propósito examinar el capital intelectual desarrollado en la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB). Para ello, se recopilaron datos de una muestra de 42 docentes, mediante un cuestionario compuesto por 34 ítems. Los resultados obtenidos revelaron un nivel de desarrollo significativo para cada componente del capital intelectual. Los resultados obtenidos demostraron que el capital intelectual se aplica ampliamente en el ámbito universitario, considerando aspectos como el capital humano, estructural y relacional en las diferentes funciones desempeñadas como docencia, investigación y extensión. Se tomó en consideración tanto las actividades del personal docente, así como las demandas presentadas por la sociedad en cuanto a la formación de los estudiantes. Por ende, concluyeron que el capital intelectual representa un activo importante para optimizar los procesos universitarios.

Asimismo, Morales et al. (2020) llevó a cabo un estudio con el objetivo de analizar cómo interviene el capital intelectual en el desempeño organizacional de los establecimientos de educación básica privada de Sonora, México. Fue cuantitativo con un alcance correlacional, que empleó como instrumento una encuesta que fue aplicada a una muestra de 81 directivos de los centros educativos de nivel básico del sector privado. Los datos fueron analizados mediante la técnica de regresión lineal múltiple, en donde el 60,5% de la variabilidad en el desempeño organizacional puede ser atribuida al capital intelectual. Estos resultados sugieren que los activos intangibles tienen un impacto positivo y significativo en el desempeño global de la organización.

También en México, Ibarra et al. (2020) realizaron una investigación con el objetivo de establecer si el capital intelectual evaluado a través de sus dimensiones tiene algún efecto en el desempeño de las instituciones de educación superior de México. La investigación fue carácter cuantitativo y se hizo uso de ecuaciones estructurales por mínimos cuadrados parciales, se aplicó una encuesta donde participaron académicos de diferentes universidades, contando con la participación de 408 de 74 instituciones públicas como privadas. Se concluyó, que la gestión del conocimiento sobre el capital intelectual y éstas en relación al desempeño institucional son importantes. Además, se subrayó la importancia de la gestión del conocimiento en la generación de activos intangibles y su impacto en el rendimiento de las universidades.

Además, en Sinaloa, México Cervantes et al. (2020) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de profundizar en las funciones principales de las instituciones de educación superior, centrándose en las dimensiones del capital intelectual y su relación con el desempeño

institucional. El tipo de estudio fue observacional, transversal a través de la investigación empírica. Los hallazgos revelaron que el rendimiento institucional está directamente influenciado por el capital intelectual. Además, se identificaron áreas de oportunidad en la gestión del capital intelectual dentro de la institución, las cuales tuvieron un impacto positivo en los indicadores de desempeño. Esto resalta la importancia de que la institución responda eficazmente a las demandas del entorno, actuando como una formadora de recurso humano de alto nivel mediante una gestión efectiva de las tres dimensiones que conforman el capital intelectual.

Asimismo, en Tamaulipas, México, se realizó una investigación por Ochoa et al. (2022) donde se planteó el objetivo de analizar las percepciones de los docentes de la Facultad de Comercio y Administración de Tampico, perteneciente a la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, en relación con la gestión de su capital intelectual, centrándose específicamente en los componentes del capital humano, estructural y relacional.

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, en el cual participaron 129 docentes. Los resultados obtenidos revelaron los indicadores clave que influyen en los tres componentes del capital intelectual, así como las correlaciones significativas entre la satisfacción y cultura organizacional, así como entre los indicadores de satisfacción y motivación. A partir de estos hallazgos, se pudo obtener conclusiones valiosas sobre las relaciones entre el capital humano y el capital estructural en el contexto específico de la facultad y la universidad

Antecedentes de la calidad del servicio

A continuación, se presentan algunas investigaciones referentes a la variable CS:

Pecina (2018) realizó una investigación en

San Luis Potosí con el propósito de evaluar la calidad de los servicios educativos en la licenciatura en enfermería de una universidad pública. Este estudio tenía como finalidad formular estrategias que contribuyan a alcanzar los estándares en materia de calidad educativa. Participando en el estudio 136 estudiantes, y mediante un análisis de estadística descriptiva, se logró demostrar que el 42% de ellos estaban satisfechos con la calidad de los servicios educativos. La percepción de la calidad del servicio se atribuye principalmente a factores académicos, ya que estos influyeron significativamente en calidad educativa percibida. Asimismo, se destaca la importancia de la organización de la enseñanza y las competencias de los docentes como elementos clave en esta percepción. A partir de los resultados obtenidos se concluyó que los servicios educativos de la carrera presentan un nivel medio de calidad, según la percepción de los estudiantes encuestados. Las dimensiones que recibieron las mejores evaluaciones fueron las competencias docentes y la organización de la enseñanza. Asimismo, se determinó que la percepción de la calidad educativa está estrechamente relacionada con las necesidades y expectativas del alumnado. Esto sugiere que, para mejorar la calidad percibida, es fundamental considerar las demandas y opiniones de los estudiantes en el diseño y ejecución de los programas educativos.

Otro estudio realizado en México por Patrón (2021), planteó el objetivo de medir la calidad de los servicios escolares desde la perspectiva de los estudiantes de una IES. Utilizando un enfoque cualitativo y apoyándose en grupos de enfoque, se llevó a cabo una investigación exploratoria y descriptiva. La muestra se conformó de 162 estudiantes de nuevo ingreso de dos programas educativos. Se aplicó un instrumento que evalúa las cinco dimensiones de la calidad del servicio:

elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados destacan que los estudiantes perciben un servicio de calidad adecuada en general; sin embargo, en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía se mostraron proporciones bajas, asociado principalmente a las cuestiones actitudinales del personal. Finalmente, el estudio sugiere que los administradores motiven a los empleados a comprender y valorar la importancia de brindar un excelente servicio a los estudiantes.

Asimismo, en Perú, Shardin et al. (2023) realizaron un estudio que plantea el objetivo de determinar si existía una correlación entre licenciamiento institucional y calidad del servicio universitario percibida por estudiantes próximos a egresar de la Universidad Católica Sedes Sapientiae-2020. El estudio se desarrolló bajo una metodología hipotético-deductivo, de tipo experimental y correlacional. Las dimensiones de la CS se adoptaron en función del Modelo de licencia institucional; servicios académicos, infraestructura educativa, investigación básica, docencia, medición e inserción laboral, Información web y otros servicios complementarios. Los hallazgos determinaron que el licenciamiento institucional si estaba relacionado de forma positiva, fuerte y altamente significativa con la calidad del servicio universitario percibido, concluyendo que los estudiantes de los últimos ciclos tenían un alto nivel de percepción sobre el licenciamiento institucional y la calidad del servicio universitario.

Por otra parte, en México Alvarado e Izaguirre (2015) llevaron a cabo una investigación con el propósito de evaluar las dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el personal administrativo en las universidades del noroeste del estado de Sinaloa, México. El estudio se apegó a la metodología de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, ya

que se pretendía especificar las propiedades, las características y los perfiles de un grupo de personas. La unidad de análisis estuvo compuesta de maestros y alumnos, siendo un total de 367 individuos, a los cuales se les aplicó un instrumento de forma aleatoria. De acuerdo con los resultados del estudio, las variables asociadas a la dimensión de la calidad en las relaciones humanas juegan un papel preponderante. En los resultados analizados también se indica que, aunque en algunas unidades académicas de las universidades estudiadas el personal administrativo brinda una atención cordial, también existen casos de trato injusto e indiferente por parte de algunos funcionarios. Estas actitudes negativas afectan significativamente la calidad del servicio universitario ofrecido.

Referencias de los efectos del CI en la CS

Zuluaga y Hurtado (2020), realizaron un trabajo en el cual determinaron la relación entre el CI y el desempeño de la institución. A través de una batería de indicadores se midieron los componentes del CI. Los autores emplearon un enfoque de investigación exploratoria y descriptiva, y con un propósito definido y apoyados en el modelo Intellect. La recolección de datos se realizó a través de instrumentos semiestructurados y entrevistas abiertas dirigidas a líderes de procesos y directivos. Además, se llevó a cabo una encuesta entre todos los funcionarios para recabar información adicional sobre diferentes indicadores.

Entre los hallazgos más destacados se señala que el capital humano es la ventaja competitiva más importante que posee la IES, lo cual representa la capacidad que tiene la misma para alcanzar las metas organizacionales. Además, se subraya la interrelación entre los diferentes componentes del capital intelectual del Colegio Integrado Nacional Orien-

te de Caldas (CINOC), evidenciando un efecto sinérgico y complementario que favorece el rendimiento institucional, mientras que su gestión efectiva repercute positivamente en los resultados. Finalmente, el estudio concluye que el Capital Intelectual representa un aporte valioso para las IES que buscan implementar procesos de gestión del conocimiento, dado que el informe sobre el capital intelectual permite a las instituciones visibilizar su impacto en la sociedad como resultado del cumplimiento de su misión, así como evaluar su influencia en el entorno.

Por otra parte, Ureña et al. (2016) llevaron a cabo un estudio en la ciudad de Maracaibo, estado de Zulia, Venezuela, el cual tuvo como objetivo analizar el Capital intelectual como un modelo estratégico para la calidad del servicio en organizaciones inteligentes. Se dimensionaron las características y los elementos de las dos variables, además de sus dimensiones. La población de estudio se conformó por 36 personas de diferentes cargos en la organización, así como clientes de una organización inteligente, a los cuales se les cuestionó mediante la aplicación de un instrumento de 39 preguntas, con diferentes criterios y características de las variables de estudio. El enfoque metodológico empleado para realizar el trabajo se caracterizó por su naturaleza analítica y descriptiva, adoptando un diseño transversal no experimental. Los resultados obtenidos permitieron identificar al capital intelectual como un modelo estratégico para la calidad del servicio, ya que se demostró que existen elementos de tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, los cuales están intrínsecamente ligados a la actuación y desempeño de los empleados.

También, en Perú Peñaloza (2014) realizaron un estudio con el objetivo de determinar la influencia del capital intelectual en la

calidad del servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Privada de Tacna. La metodología se basó en un diseño no experimental y transversal. Se administró un instrumento a docentes y alumnos que incluía 24 indicadores de capital intelectual y 9 de competitividad, utilizándose la escala de Likert. Los resultados comprobaron que, el conjunto de activos del capital intelectual ejerce una influencia positiva en la competitividad, además se determinó que el capital intelectual es adecuado, tomando en cuenta sus dimensiones; capital humano, capital estructural y relacional, sin embargo, tanto estudiantes como docentes percibieron la calidad del servicio como regular.

El impacto del CI en la CS es innegable, ya que este último se ve moldeado por una serie de aspectos cruciales como la percepción de tangibles, confiabilidad en los procesos, capacidad de respuesta a las necesidades, seguridad y la demostración de empatía por parte del personal, todos tienen un efecto directo en la gestión institucional. De esta manera, se puede concluir que fortalecer el capital intelectual emerge como una necesidad imperativa para elevar los estándares de calidad del servicio ofrecido.

Además, en la municipalidad provincial de Puno, Perú, Tapia (2016), llevó a cabo una investigación con el objetivo de evaluar en qué medida el capital intelectual impulsa la calidad de los servicios de la municipalidad provincial de Puno, esto considerando que la calidad constituye un aspecto de relevancia social. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y no experimental. Participando 177 empleados, aplicando la encuesta estructurada. Se encontró que la gestión del capital intelectual tiene una influencia significativa en los niveles de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provin-

cial de Puno. En suma, la satisfacción de los usuarios depende de la calidad de atención en los servicios. En este contexto, el estudio ha revelado que la calidad de atención no es adecuada, lo que resulta en altos niveles de insatisfacción

Método

El estudio se fundamentó en un enfoque cuantitativo que permitió la medición objetiva de las variables pertinentes. Es descriptivo y causal, de diseño no experimental y transversal con el fin de obtener información de los grupos de interés, este diseño metodológico fue elegido intencionalmente para obtener una representación exacta de la situación en un punto concreto del tiempo (Hernández y Mendoza, 2018). Además, es correlacional y explicativo ya que mediante la aplicación de pruebas estadísticas bivariadas y multivariadas, se busca esclarecer el supuesto de que existe una relación entre las variables, y que además permitan entender los efectos del CI sobre la CS desde la percepción docente.

La unidad de análisis se consideró a los docentes de la UAMZM de la UASLP. La población de estudio se conformó por 102 docentes (Profesor Hora Clase y Profesor Tiempo Completo). El estudio contempló un censo, el cual incluye el total de casos que están presentes en el universo, es decir, toda la población del personal docente de las DES, sin embargo, se contó con la participación del 85% de los docentes. Los criterios de inclusión consideraron a todos los docentes de cada PE y funcionarios que también se desempeñan como docentes; se excluyeron a docentes que no estuvieran vigentes en el semestre de aplicación de los instrumentos y jubilados. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta auto administrada.

Instrumento

Para la obtención de la información respecto al CI, se tomó como referencia el instrumento basado en el modelo de la Universidad de West Ontario, propuesto por Bontis (1996), el cual mide el Capital Intelectual desde tres dimensiones, para el Capital humano diez ítems, para el Capital estructural ocho ítems y para el Capital relacional siete ítems, el instrumento consta de un total de 25 ítems que se miden en una escala de Likert de cinco puntos.

Para medir la CS se apoyó en el instrumento propuesto por Tumino y Poitevin (2013), el cual, se adaptó y contextualizó a través de una validación por juicio de expertos, teniendo como resultado 27 ítems en seis dimensiones para evaluar la calidad del servicio; Competencias del cuerpo docente, Organización de la enseñanza o contenido del plan de estudios, comunicación y clima organizacional, actitudes y comportamientos del cuerpo docente, instalaciones y equipamiento, y evaluaciones. Se analiza la brecha 3 del modelo SERVQUAL de la calidad del servicio, la cual mide la diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación de este, en este sentido, se toma en cuenta las valoraciones de los docentes y se identifican las características que resaltan la importancia que se atribuye a las dimensiones que componen la calidad del servicio.

La confiabilidad del instrumento se midió con el Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.894 para el CI y 0.94 para CS siendo un valor satisfactorio. La validez se sustentó por opinión de expertos y tiene una validez de contenido (Bernal, 2016), que se sustenta mediante la revisión de la literatura.

Análisis de datos

Se llevó a cabo un análisis descriptivo utilizando medidas de tendencia central y porcen-

tajes para describir las variables sociodemográficas, así como las puntuaciones obtenidas en las variables del CI y la CS. Se aplicó un análisis de correlación a través del coeficiente r de Pearson con el fin de observar las diferencias estadísticamente significativas entre cada una de las dimensiones del CI y la CS. Para entender mejor los efectos del CI en la CS, se aplicó un análisis multivariante de correlación canónica. Para el procesamiento de la información se apoyó en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25 en español y las herramientas de Microsoft Excel.

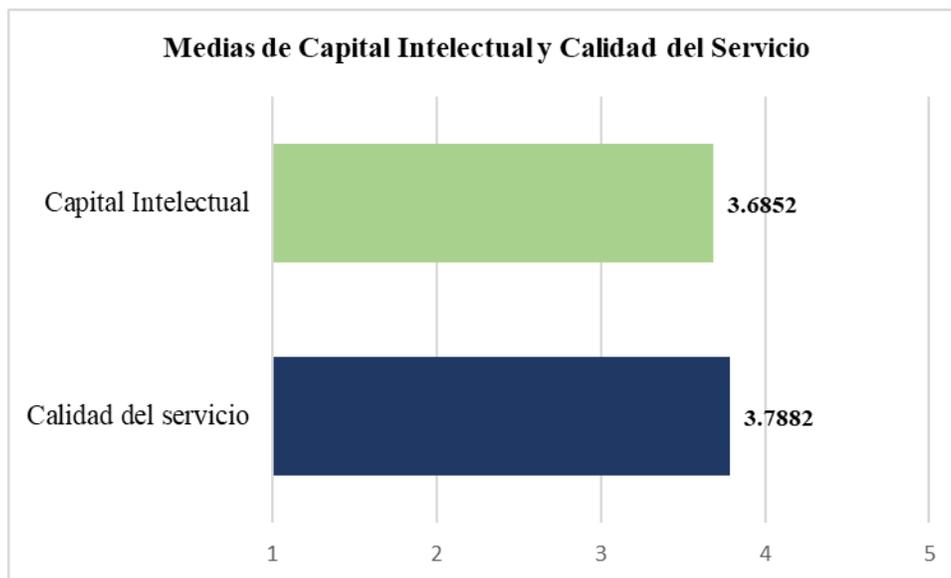
El análisis del grupo de docentes de la DES reveló lo siguiente: Las mujeres representaron el 58% y mientras que el 42% son hombres, 46 años fue la edad promedio. La antigüedad de los docentes encuestados es en promedio de 13 años, con una máxima representada por los 38 años laborando en la institución. La mayoría de los docentes desempeña sus actividades académicas en programas educativos del área socio-administrativa: Administración, Mercadotecnia y Contaduría Pública y Finanzas.

Análisis descriptivo

En la figura 1, se muestran las medias de los constructos CI y CS desde la percepción de los docentes de la UAMZM de la UASLP, teniendo como valoración la escala de Likert de 1 al 5, en donde se consideró 1 = Nunca y 5 = Siempre para CI; y donde 1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo para la CS. El CI presenta una media de 3.68, mientras que la CS muestra una media de 3.78, lo cual indica de una manera general que los constructos están bien evaluados, y con poca diferencia entre ambos.

En la figura 2, se pueden observar las dimensiones del CI, considerando la escala de Likert del 1 al 5, donde como ya se men-

Figura 1. Medias de Capital Intelectual y Calidad del servicio



cionó antes 1 corresponde a “Nunca” y 5 “Siempre”. Se destaca que la dimensión mejor evaluada por los docentes de la UAMZM es el capital humano, con una puntuación media de 4.29. Esto sugiere que los docentes valoran altamente las habilidades, experiencias y capacidades de desarrollo personal y profesional, así como la capacidad para la toma de decisiones y la habilidad para relacionarse con otros. En resumen, consideran que el factor humano es el aspecto intangible que más aporta valor a la organización.

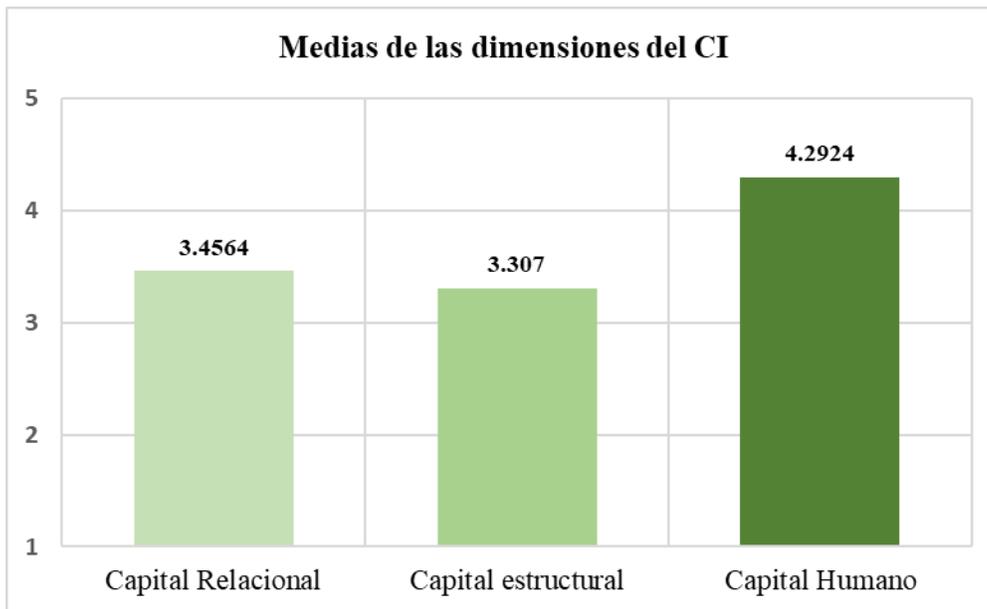
Seguidamente, se destaca en segundo lugar el valor del capital relacional con una calificación de 3.45. Este indicador refleja la percepción de los docentes sobre la relación de la institución con diversos agentes del entorno como los clientes, competidores y proveedores. Este componente también abarca aspectos clave como la lealtad, la satisfacción y la reputación de la institución, así como las interacciones con otros actores relevantes en el contexto institucional. La importancia de esta dimensión radica en su capacidad para fortalecer las conexiones y la colaboración

con los diversos actores externos.

Finalmente, se aborda el capital estructural, el cual presenta una media de 3.30 y que refleja la importancia que los docentes otorgan a los procesos institucionales, así como la infraestructura, metodologías, procedimientos y tecnologías de proceso. Además, incluye los recursos intangibles como bases de datos y otros activos que se encuentran almacenados en la organización.

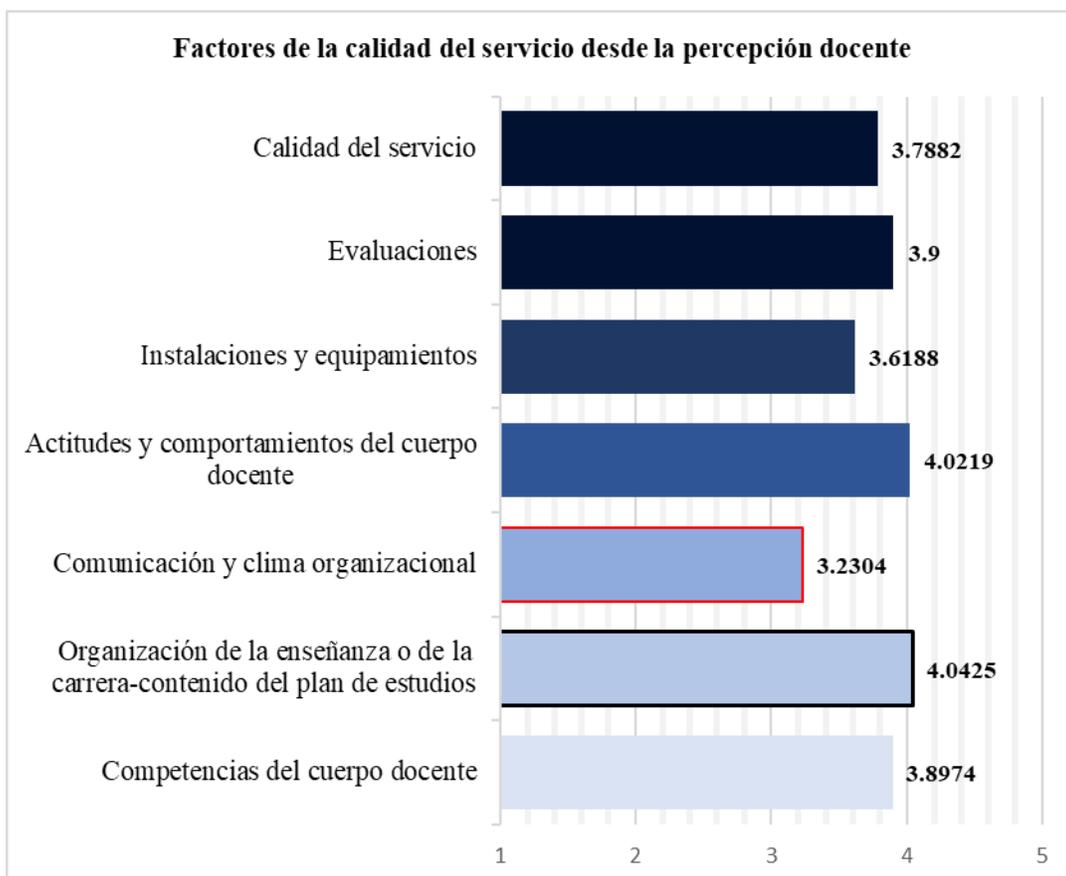
El análisis realizado también permite observar las medias de la CS, ver la figura 3. Las dimensiones fueron aceptables, esto considerando la escala de Likert del 1 al 5, donde 1 corresponde a “Totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. La dimensión mejor calificada por los docentes de la UAMZM fue “Organización de la enseñanza o de la carrera-contenido del plan de estudios”, con un valor de 4.04, seguido de “Actitudes y comportamientos del cuerpo docente” con una media de 4.02, mientras que la dimensión con la valoración más baja fue la de “Comunicación y clima organizacional” con una media de 3.23.

Figura 2. Medias de las dimensiones del CI



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Medias de las dimensiones del CS desde la percepción docente



Fuente: Elaboración propia

Análisis de correlación y explicativo

A través del coeficiente de correlación r de Pearson, se miden las relaciones entre las dimensiones del CI, se muestran que, si existen correlaciones estadísticamente significativas para decir que hay relación entre las dimensiones del CI, como se observa en la tabla 1. Debido a que están las asociaciones entre todas las dimensiones se puede decir que hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis planteada que indica que existe una relación entre las dimensiones del CI: capital humano, capital estructural y capital relacional, siendo estas relaciones directas de moderadas a fuertes.

H₁: Existe relación entre el CI y la CS desde la percepción docente

A través del coeficiente de correlación de Pearson (r), se evaluaron las relaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio, revelando correlaciones estadísticamente significativas para decir que hay relación entre las dimensiones de la CS, como se observa en la tabla 2. Debido a que están las asociaciones entre todas las dimensiones se puede decir que hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis planteada que indica existe relación entre las dimensiones de la CS desde la percepción docente siendo estas relaciones directas de moderadas a fuertes.

Tabla 1. *Relación entre las dimensiones del Capital Intelectual*

		Capital Humano	Capital Estructural	Capital Relacional
Capital Humano	Correlación de Pearson	1	0.475**	0.472**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000
	N	79	74	76
Capital Estructural	Correlación de Pearson	0.475**	1	0.738**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000
	N	74	75	73
Capital Relacional	Correlación de Pearson	0.472**	0.738**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	
	N	76	73	77

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS versión 25 en español

Tabla 2. *Relación entre las dimensiones de la CS desde la percepción docente*

		CCD	OE_PE	CCO	ACCD	IE	Ev
Competencias cuerpo docente CCD	Correlación de Pearson	1	0.654**	0.670*	0.598**	0.427*	0.675*
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Organización de la enseñanza/contenido plan de estudios OE_PE	Correlación de Pearson	0.654*	1	0.702*	0.575**	0.455*	0.593*
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
Comunicación y clima organizacional CCO	Correlación de Pearson	0.670*	0.702**	1	0.672**	0.591*	0.567*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
Actitudes comportamiento del cuerpo docente ACCD	Correlación de Pearson	0.598*	0.575**	0.672*	1	0.354*	0.598*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		0.001	0.000
Instalaciones y equipamientos IE	Correlación de Pearson	0.427*	0.455**	0.591*	0.354**	1	0.386*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.001		0.000
Evaluaciones Ev	Correlación de Pearson	0.675*	0.593**	0.567*	0.598**	0.386*	1
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS versión 25 en español

H₂: El Capital Intelectual tiene un efecto sobre la Calidad del Servicio.

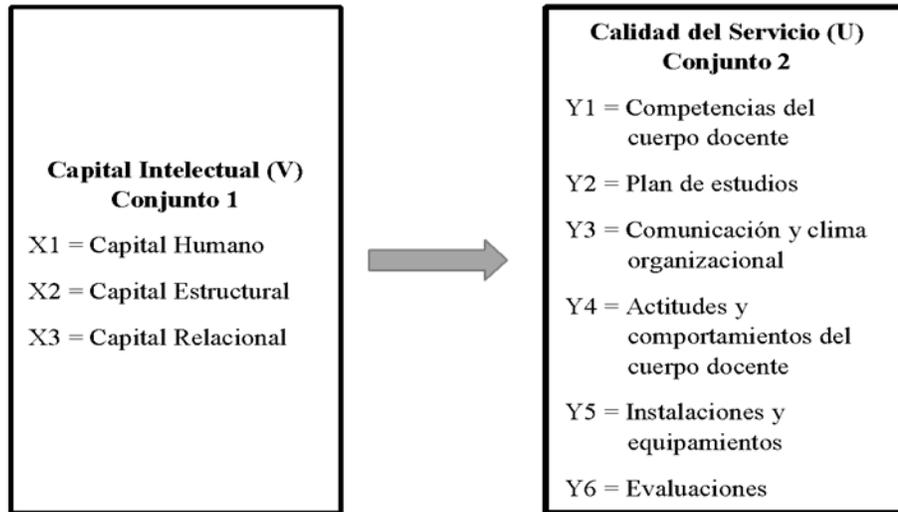
En la figura 4 se muestra el modelo de los efectos del CI sobre la CS desde la percepción docente.

Para evaluar los efectos del CI sobre la CS se determinaron las correlaciones en todas las dimensiones de ambos conjuntos como se observa en la tabla 3. En este caso, también se utilizó la correlación bivariada de Pearson, en la cual se miden las relaciones entre las dimensiones del CI y las dimensiones de la CS. De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontraron evidencias de correlación entre todas las dimensiones del CI y

las dimensiones de la CS, y se aprecia que la relación más fuerte es entre el capital relacional con cada una de las dimensiones de la CS desde la percepción docente, es decir, se muestran las diferencias estadísticamente significativas.

El análisis permite observar en la tabla 4 que a través de la técnica multivariante de correlación canónica se encontró la relación entre los dos constructos, y se muestra que el único par de funciones que se puede interpretar es la primera, ya que se muestra una significancia de 0.000, con una correlación fuerte de 0.760.

Figura 4. Modelo de los efectos del CI en la CS desde la percepción docente



Fuente: Elaboración propia

De la figura 4 surge el modelo matemático que se representa de la siguiente manera:

$$X1 + X2 + X3 = Y1 + Y2 + Y3 + Y4 + Y5 + Y6$$

Tabla 3. Relación entre las dimensiones del CI y las dimensiones de CS

		Competencias del cuerpo docente	Organización de la enseñanza o de la carrera-contenido del plan de estudios	Comunicación y clima organizacional	Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	Instalaciones y equipamientos	Evaluaciones
CH	Correlación de Pearson	0.431**	0.425**	0.370**	0.373**	0.297**	0.493**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.001	.001	0.008	0.000
CE	Correlación de Pearson	0.594**	0.555**	0.597**	.425**	0.353**	0.426**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	.000	0.002	0.000
CR	Correlación de Pearson	0.635**	0.611**	0.728**	.521**	0.532**	0.514**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia (2022) a través de datos generados en el SPSS versión 25 en español

Tabla 4. Resumen estadístico funciones canónicas

	Correlación	Valor propio	Estadístico de Wilks	F	Número D.F	Denominador D.F.	Sig.
1	0.760	1.372	0.341	4.529	18.000	175.848	0.000
2	0.344	0.134	0.808	1.421	10.000	126.000	0.178
3	0.290	0.092	0.916	1.475	4.000	64.000	0.220

Fuente: Elaboración propia (2022) a través de datos generados en el SPSS versión 25 en español

En la tabla 5 se puede observar que un valor alto del CI tiene efectos altos en la CS. Al interpretar las cargas canónicas del capital intelectual se observa que todas las dimensiones cargan fuertemente a su propio constructo destacando el capital relacional, para el caso de la CS las cargas canónicas indican fuerte relación entre el constructo y las dimensiones destacando la comunicación y clima organizacional como el que mayor aporte tiene.

Con lo que respecta a las cargas cruzadas se puede observar que los signos de todas las dimensiones son los mismos, lo que indica relaciones directas o positivas esto demuestra que los efectos del capital intelectual en la calidad del servicio se explican primeramente por el capital relacional con una carga cruzada o correlación de 0.752 lo que es fuerte al igual que la relación entre el capital estructural y a la calidad del servicio con 0.626, final-

mente, con una carga cruzada de 0.396 el capital humano tiene efectos en la CS lo que se considera correlación débil.

De la tabla 5 se desarrollan las siguientes ecuaciones canónicas utilizando los coeficientes no estandarizados, mismos que optimizan el valor de los constructos estudiados.

$$V = f(\text{Capital Intelectual}) = -0.238X1 - 0.269X2 - 1.197X3$$

$$U = f(\text{Calidad del servicio}) = -0.0629Y1 - 0.0298Y2 - 0.588Y3 - 0.035Y4 - 0.220Y5 - 0.034Y6$$

$$\text{Corr}(U,V) = 0.760$$

Existe evidencia para aceptar que el CI tiene un efecto en la CS universitario percibido por los docentes ($p = 0.760$, sig. = 0.000), siendo los efectos fuertes y directos entre ambos constructos.

Tabla 5. *Tabla de resumen*

Capital Intelectual (V) conjunto canónico 1				
	Coeficientes estandarizados	Coeficientes no estandarizados	Cargas canónicas	Cargas cruzadas
Capital Humano	-0.082	-0.238	-0.520	-0.396
Capital Estructural	-0.183	-0.269	-0.823	-0.626
Capital Relacional	-0.817	-1.197	-0.988	-0.752
Calidad del servicio (U) conjunto canónico 2				
Variable	Coeficientes estandarizados	Coeficientes no estandarizados	Cargas canónicas	Cargas cruzadas
Competencias docentes	-0.331	-0.629	-0.835	-0.635
Plan de estudios	-0.187	-0.298	-0.817	-0.621
Comunicación y clima organizacional	-0.458	-0.588	-0.928	-0.706
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	-0.023	-0.035	-0.695	-0.529
Instalaciones y equipamiento	-0.168	-0.220	-0.679	-0.517
Evaluaciones	-0.024	-0.034	-0.661	-0.503

Fuente: Elaboración propia a través de datos generados en el SPSS versión 25 en español

Discusión y Conclusiones

De acuerdo con las hipótesis planteadas, se establece que existe una relación entre las dimensiones del capital intelectual, es decir, entre el capital humano, el capital estructural y el capital relacional. a través de las pruebas estadísticas los resultados muestran una asociación entre las variables, por lo tanto, se comprueba que existe una relación entre las dimensiones del Capital Intelectual.

Otra de las hipótesis establece que existe relación entre las dimensiones de la CS desde la percepción docente. Mediante las pruebas estadísticas también se encontró asociación entre las variables.

El análisis de los resultados también indicó que a pesar de que el Capital humano mostró los valores medios más altos, fue el Capital relacional el que tiene un mayor efecto sobre la CS desde la percepción docente, es decir, tienen una correlación directa y su efecto se explica en la dimensión de comunicación y clima organizacional principalmente. Lo anterior también permite identificar congruencia entre los elementos que distinguen al capital relacional, es decir, las habilidades de la organización para mantener una buena relación tanto al interior como al exterior, con la comunicación y el clima de la organización.

Se coincide con otros estudios realizados por Ureña, et al. (2016), Peñaloza (2014), Zuluaga y Hurtado (2010), respecto al efecto del Capital Intelectual en la Calidad del Servicio, ya que los resultados también muestran que el Capital Intelectual ejerce una influencia positiva en la competitividad y una relación directa con la calidad del servicio y el desempeño.

Es interesante la postura de Tapia (2016), que indica que el capital intelectual es un factor elemental para la calidad del servicio y la satisfacción, enfocado a usuarios de

la administración pública. sus resultados indican una influencia significativa entre la gestión del capital intelectual y la satisfacción de los usuarios, atribuyendo que la dimensión del capital humano incide, pero de manera negativa. a igual que los resultados obtenidos en este trabajo, el autor señala que la dimensión de capital estructural tiene una influencia menos significativa que las otras dimensiones.

En cuanto a los componentes del CI, se destacó que la dimensión mejor evaluada por los docentes de la UAMZM de la UASLP fue el capital humano. Esto se debe a que los docentes valoran altamente las capacidades, experiencias y habilidades para el aprendizaje continuo, la toma de decisiones y la interacción interpersonal. En resumen, consideraron que el factor humano es el activo intangible que aporta mayor valor a la organización.

Respecto a los elementos de la CS desde la percepción docente, los valores más altos que brindaron los docentes de la UAMZM, fueron “organización de la enseñanza, plan de estudios”, seguido de “actitudes y comportamientos del cuerpo docente”; sin embargo, la dimensión con la valoración más baja fue la de “Comunicación y clima organizacional”, es decir, los docentes consideran que no existe un buen espacio para expresar las opiniones y tampoco hay un buen tratamiento de las sugerencias, por lo que consideran no se propicia un buen clima de convivencia.

En suma, evaluar el capital intelectual en las instituciones es de gran importancia, en la medida en que esto suceda, las organizaciones podrán incrementar su nivel de competitividad y a su vez alcanzar la excelencia. Es necesario que las organizaciones identifiquen y potencien cada elemento intangible que contribuya al valor agregado y comprendan su impacto en el entorno. Es esencial considerar diversos contextos a nivel

regional y nacional, dado que pueden existir disparidades significativas entre instituciones públicas y privadas. Se sugiere también explorar futuras líneas de investigación destinadas a examinar los efectos del capital intelectual en aspectos como el rendimiento, la eficiencia, la satisfacción y el compromiso institucional.

Referencias

- Alvarado, L., y Izaguirre, F. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Pensamiento & Gestión*(38). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64639792007>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Bersía, P., y Ficco, C. (2021). El rol de los modelos de capital intelectual en la contribución de las universidades al desarrollo: Un estudio empírico en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNRC. *Perspectivas de las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 11(1), 133-153. <http://dx.doi.org/10.19137/perspectivas-2021-v11n1a08>
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decisión*, 32(2), 63-76. <http://dx.doi.org/10.1108/00251749810204142>
- Bustos, E. (Noviembre de 2008). *La influencia del capital intelectual en la gestión de calidad en instituciones de educación superior: El caso de la escuela superior de cómputo del Instituto Politécnico Nacional*. D.F., México: Tesis de doctorado en Ciencias Administrativas. <http://tesis.bnct.ipn.mx:8080/handle/123456789/4351>
- Castellano, S., Peña, O., y Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 275-286. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356006>
- Castro, J., Castellano, E., Fonseca, L., y Lugo, J. (2019). Una mirada al capital intelectual en universidades públicas. *Revista Científica*, 4(13), 90-113. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563659492006/563659492006.pdf>
- Cervantes, M., Carranza, G., y López, M. (2020). Capital intelectual y desempeño en instituciones de educación superior. *RILCO*, 2(8), 1-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7902592>
- Del Castillo, A. (2019). Capital Intelectual en Instituciones de educación superior en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 489-502. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356011/29059356011.pdf>
- Edvinsson, L., y Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing Intellectual Capital. *European Management*, 14(4), 356-364. [https://doi.org/10.1016/0263-2373\(96\)00022-9](https://doi.org/10.1016/0263-2373(96)00022-9)
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta. <https://docplayer.es/6274895-calidad-en-la-gestion-de-servicios.html>
- Garza, J. (14 de enero de 2021). *El Financiero*. La economía del conocimiento: <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/jesus-garza-la-economia-del-conocimiento/>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. McGraw Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Ibarra, M., Vela, J., y Ríos, E. (2020). Capital Intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en universidades. *Investigación administrativa*, 49(126), 1-19. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456063405007>
- Larios, J. (2009). Capital Intelectual: Un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio. *Criterio libre*, 7(11), 101-121. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/887>
- Lewis, B., y Mitchell, V. (1990). Defining and Measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence & Planning*, 8, 11-17. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086>
- Mena, C., Váscquez, H., y Carguaytongo, J. (2017). El capital intelectual desde una revisión teórica de la literatura publicada. *Dominio de las ciencias*, 3, 29-50. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.aigo>
- Morales, L., Jacobo, C., Ibarra, L., y Ochoa, S. (2020). Capital intelectual y desempeño organizacional: el caso de las instituciones de educación

- básica en México. *Pensamiento y Gestión*, 1 (47), 180-202. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n47/2145-941X-pege-47-180.pdf>
- Moreira, L., y Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento*, 5(88), 618-633. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554383>
- Nava, P., y Mercado, P. (2011). Análisis de trayectoria de capital intelectual en una universidad pública mexicana. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación*, 13(2), 166-187. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000200012
- Nava, R., Mercado, P., y Demuner, M. (2016). *El capital Intelectual en la universidad pública*. (Primera edición ed.). Estado de México: UAEM.
- Ochoa, M., Matos, R., y Garza, M. (2022). La gestión del capital intelectual en el ámbito universitario: Una aproximación al planteamiento de un modelo de medición. *Argumentos. Estudios críticos de la sociedad*, 35(100), 161-175. <https://argumentos.xoc.uam.mx/index.php/argumentos/article/view/1382>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item Scale for measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 1(64). https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Ride Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(22), 1-18. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Pecina, R. (2018). Percepción del estudiante de enfermería sobre la calidad de los servicios educativos. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación*, 5(10), 1-10. <http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/171>
- Peñaherrera, I., Borja, E., y DÁrmas, M. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios. Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 23(90), 4-13. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4649/1/Pe%c3%b1aherrera%20Veloz%20Ingrid%20Ver%c3%b3nica.pdf>
- Peñaloza, E. (2014). El capital intelectual y la calidad del servicio en la Facultad de ciencias Empresariales en la universidad Privada de Tacna. *Revista Veritas Et Scientia*, 3(1), 6-12. <https://doi.org/10.47796/ves.v3i1.250>
- Ramírez, D. (2007). Capital intelectual. Algunas reflexiones sobre su importancia en las organizaciones. *Pensamiento & Gestión*, (23), 131 – 152. [https://www.https://www.redalyc.org/pdf/646/64602306.pdf](http://www.https://www.redalyc.org/pdf/646/64602306.pdf)
- Romero, R., Labajos, M., y Moreno, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802>
- Sánchez, A., Melián, G., y Hormiga, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. *Investigaciones europeas de dirección y economía y empresa*, 13(2), 97-111. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280005.pdf>
- Shardin, L., Shardin, L., Shardin, L., y Pineda, Z. (2013). El licenciamiento institucional y la calidad del servicio universitario de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 1(17), 293-307. <http://encuentros.unermb.web.ve/index.php/encuentros/article/view/397/351>
- Stewart. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: El capital Intelectual*. Granica.
- Tapia, C. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comunicación*, 7(1), 5-15. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682016000100001&script=sci_abstract
- Tumino, M., y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad del servicio universitario desde la percepción estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84. <https://www.redalyc.org/>

pdf/551/55130462004.pdf

Ureña, Y., Quiñones, E. y Carruyo, N. (2016). Capital intelectual: modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*. 12(25). 3-17. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70948484002.pdf>

Valls, J. (30 de agosto de 2016). *El Universal*. Obtenido de La importancia de invertir en educación superior, ciencia y tecnología: <https://www.eluniversal.com.mx/entrada-de-opinion/articulo/jaime-valls-esponda/nacion/2016/08/30/la-importancia-de-invertir-en/>

Zuluaga, C. y Hurtado, D. (2020). Capital Intelectual de la institución de educación superior CI-NOC: contribuciones para la gestión del conocimiento. *Perspectivas*, 1(20), 1-10. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.perspectivas.5.20.2020.1-10>

Investigación empírica y análisis teórico

Análisis de la preocupación y conducta ambiental de los jóvenes por género

Analysis of the concern and environmental conduct of young people by gender

Cruz Delgado, Daniela¹

Resumen:

Los objetivos del estudio fueron identificar los factores determinantes de la conducta ambiental de los jóvenes de Ciudad Victoria Tamaulipas, determinar la relación entre la preocupación ambiental y la intención de conducta ambiental, realizar un análisis comparativo por género de los determinantes de la conducta ambiental. Se aplicó un cuestionario a 385 jóvenes de entre 15 y 29 años. Se estudió la conducta ambiental y su relación con la preocupación ambiental, la valoración de las problemáticas ambientales, la percepción de la interrelación hombre-naturaleza y la intención de conducta ambiental, la relación es positiva y significativa. Las mujeres muestran mayor valoración en las variables analizadas que los hombres, su preocupación es mayor que la de los varones. Los jóvenes muestran mayor preocupación por la situación mundial que la local.

Palabras Clave: *preocupación ambiental, conducta ambiental, percepción ambiental, educación ambiental.*

Abstract:

The objectives of the study were to identify the determining factors of the environmental behavior of the youth of Ciudad Victoria, Tamaulipas; determine the relationship between environmental concern and the intention of environmental behavior and carry out a comparative analysis by gender of environmental behavior and its determinants. A questionnaire was applied to 385 young people between 15 and 29 years of age. Environmental behavior and its relationship with environmental concern, the assessment of environmental problems, the perception of the man-nature relationship and the intention of environmental behavior were studied; the relationship is positive and significant. Women show a higher value in the variables analyzed than men, their concern is greater than that of men. Young people show greater concern for the global situation than the local one.

Keywords: *socenvironmental concern, environmental perception, environmental education, environment.*

¹ Profesora-Investigadora de Tiempo Completo de la Universidad Politécnica de Victoria

*Correspondencia: dcruzd@upv.edu.mx

Durante su historia la humanidad ha evolucionado y con ella las actividades que realiza para su supervivencia, a través de las cuáles ha logrado la transformación de su entorno y de los recursos existentes para proveerse de los bienes y servicios que satisfacen sus necesidades. Ha sido en las últimas décadas que la satisfacción de las necesidades de la humanidad y el impacto generado con las actividades antropogénicas ha cobrado importancia debido al deterioro ambiental y de los recursos naturales indispensables para la supervivencia.

A diferencia de siglos atrás la humanidad ha cobrado conciencia de la importancia de continuar satisfaciendo sus necesidades, pero sin poner en riesgo la satisfacción de las necesidades de las generaciones futuras, es así como surge el concepto de desarrollo sostenible (World Commission on Environment and Development [WCED], 1987). Con esta nueva forma de concebir el desarrollo surgen nuevas tendencias en el conocimiento, entre ellas términos como educación ambiental, responsabilidad social, preocupación ambiental, entre otros, cobran importancia.

Las preocupaciones medioambientales condujeron al diseño de estrategias por parte de los organismos internacionales para la mitigación de acciones contaminantes y de degradación de recursos. Entre los mecanismos para la solución de las problemáticas mundiales se encuentra la definición de los objetivos de desarrollo del milenio (ONU, 2018) creados en el año 2000, entre los cuales el objetivo 7 consistió en Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.

Posteriormente, en 2015 surgen los Objetivos de desarrollo sostenible, también llamados Objetivos mundiales que “son un llamado a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prospe-

ridad” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2018). Son 17 Objetivos de desarrollo sostenible, el objetivo 13 refiere a la acción por el clima, el 14 a la vida submarina y el objetivo 15 a la vida de ecosistemas terrestres, éstos son los que directamente están relacionados a la búsqueda de la protección medioambiental. Los objetivos 6 sobre agua limpia y saneamiento, el 7 sobre energía asequible y no contaminante, así como el 11 referente a ciudades y comunidades sostenibles y el 12 sobre producción y consumo responsable también contribuyen a la definición de acciones que contribuyan a la mitigación de la contaminación y al combate de la degradación de recursos naturales.

A partir de ésta búsqueda de la sostenibilidad, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2023) estableció desde 1973 el día 5 de junio de cada año como el Día Mundial del Medio Ambiente, desde entonces se puso en la agenda Mundial la preocupación por la situación medioambiental. De manera similar, se instituyó el 26 de enero como el Día Mundial de la Educación Ambiental para crear conciencia sobre la problemática tanto a nivel global como local (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente [Profepa], 2023).

La definición tanto de los objetivos de desarrollo del milenio como de los objetivos sostenibles ponen de manifiesto la dimensión de la problemática mundial, entre la que se encuentra la del medio ambiente y de los recursos naturales, he ahí la importancia del presente estudio, que además encuentra su justificación en el *Informe del Plantea Vivo* (WWF, 2016), que muestra la tendencia de la población de especies en el mundo e indica que la disminución de la población mundial de peces, aves, mamíferos, anfibios y reptiles disminuyó 58% entre 1970 y 2012 y que la disminución podría continuar hasta 2020 si no se toman las acciones necesarias para mitigar

el cambio climático, detener la pérdida de biodiversidad y lograr el desarrollo sostenible” (WWF, 2016).

Es importante tener como referencia lo indicado en el *Informe Planeta Vivo*, ya que señala que no solo los animales silvestres y las plantas son víctimas del deterioro de la naturaleza, sino también las personas. Los impactos del deterioro de la naturaleza tienen consecuencias negativas en la cotidianidad de las personas, también en los patrones de producción como de consumo y en las diversas actividades realizadas por el ser humano como el transporte, el entretenimiento y a la vez representan una fuente de recursos necesaria para esas mismas actividades, por ello la importancia de las acciones que los jóvenes realicen para mitigar los efectos adversos sobre la naturaleza, ya que, de acuerdo a Peisker (2023), las regiones con poblaciones más jóvenes y mejor educadas exhiben niveles más altos de preocupación ambiental.

En México, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT, 2018), el organismo nacional encargado del fomento al cuidado del medio ambiente ha diseñado diversas estrategias entre las que se encuentran políticas públicas de apoyo a la conservación de los recursos, guías de acciones de cuidado al ambiente y para la educación ambiental. La regionalización contribuye en el nivel de preocupación que muestran los jóvenes, en un estudio realizado en Nueva Zelanda, por Komathi, et. al (2023), identificaron que la preocupación ambiental relacionada con la COVID fue de moderada a alta.

Las temáticas ambientales se han abordado desde diferentes perspectivas y en diferentes niveles geográficos, educativos y dirigidos a personas de diferentes edades. En el ámbito educativo existen estudios de las conductas ambientales y ecológicas en nivel básico (Zamorano, et. al, 2009), en nivel medio y

superior (Amérigo, et. al, 2017; Herrera-Mendoza, et. al, 2016).

Los determinantes de la conducta ambiental se centran en los valores, actitudes y creencias de los individuos (Cerdeña, et. al, 2007), éstos elementos son los que conducen al individuo a actuar, a comportarse o a adoptar cierta conducta, en este caso, la conducta ambiental. La preocupación ambiental es un fenómeno que se ha estudiado durante varias décadas. Su estudio se justifica por ser un predictor del comportamiento ecológico o la conducta ecológica (Berenguer y Corraliza, 2000).

Bajo este contexto, los objetivos principales fueron identificar los factores determinantes de la conducta ambiental de los jóvenes de 15 a 29 años de edad de Ciudad Victoria Tamaulipas; determinar la relación existente entre la preocupación sobre el medio ambiente y la intención de conducta ambiental y realizar un análisis comparativo por género de la conducta ambiental y sus determinantes.

Materiales y Métodos

El área de estudio se circunscribe a Victoria, Tamaulipas ubicado en la zona centro del estado. El clima predominante en el municipio es semicálido subhúmedo con lluvias en verano. La precipitación se ubica entre 800 a 1000 milímetros anuales. La mitad del municipio es valle mientras que la otra mitad se encuentra ubicada en la ladera de la Sierra Madre Oriental, lo que da origen a la presencia de dos tipos de suelo predominantes: leptosol en la ladera y regosol en el valle. El Río San Marcos cruza la ciudad. La vegetación se compone de bosque y matorral. Del total de tierra, 50% es de potencial uso agrícola bajo la modalidad de tierra mecanizada continua o de uso potencial pecuario para el desarrollo de praderas cultivadas, principalmente para

porcino y ovino en el valle y para bovino en la ladera. El municipio abarca parte de una de las áreas naturales protegidas de control estatal: Altas Cumbres, ubicada entre los límites de Victoria y Jaumave (INEGI, 2014).

La población total del municipio ascendió a 346,029 habitantes en 2015. La población objeto de estudio fueron los jóvenes de 15 a 29 años de edad, que en el municipio de Victoria asciende a 88,929 (INEGI, 2015). Se consideró este rango de edad para el estudio, debido a que en la Encuesta Anual de Global Shapers 2017, una de las más grandes realizadas a jóvenes en el mundo, se identificó que más de la mitad de estos tienen menos de 30 años (World Economic Forum, 2017) y que los millennials están preocupados por los efectos que tiene el cambio climático en el medio ambiente (Observatorio ambiental de Bogotá, 2017). Se calculó a través del siguiente procedimiento, una muestra probabilística aleatoria simple con nivel de confianza de 95% y margen de error de 5%, obteniendo una muestra de 383 jóvenes a encuestar y se lograron 385 encuestas válidas.

$$n = \frac{(z^\alpha)^2 pqN}{e^2(N-1) + pq(z^\alpha)^2}$$

$$n = (3.8416 * 22232.25) / (0.0025 * 88928) + (0.25 * 3.8416) = 85407.4116 / 223.2804 = 383$$

En donde:

n = tamaño de la muestra

z^α = nivel de significación (Para 95% es igual a 1.96)

e = máximo error permitido = 0.05

p = nivel de aceptación = 0.5

q = nivel de rechazo = 0.5

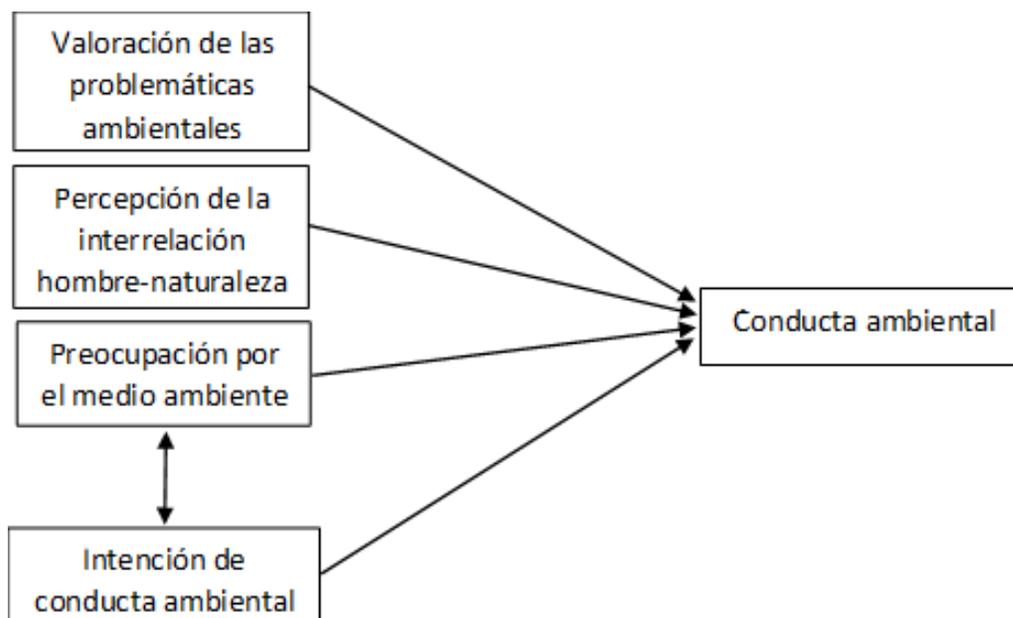
N = población total = 88929

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se ubica dentro del estudio empírico analítico con la recolección de datos a través de una escala tipo Likert de cinco puntos. Las técnicas de análisis de información consistieron de análisis de la media, prueba t para análisis de diferencia de medias por género y ocupación, análisis de correlación para estimar la relación existente entre las variables.

La conceptualización de la conducta ambiental se constituye de diversas dimensiones, para efectos del presente estudio empírico se diseñó un modelo en el que se observan las interrelaciones entre las dimensiones: conducta ecológica, percepción de la interrelación hombre-naturaleza, preocupación por el medio ambiente, percepción de las problemáticas ambientales, intención de conducta ambiental. La conducta ecológica se explica por la valoración de las problemáticas ambientales que hacen los individuos sobre su entorno, por la percepción que tienen acerca de la interrelación existente entre el hombre y la naturaleza y la preocupación que experimentan por el cuidado del medio ambiente, así como la intención de conducta también influye finalmente en la conducta ambiental que adopta el joven (Figura 1).

El modelo anterior también representa la relación existente entre la preocupación por el medio ambiente y la intención de conducta ambiental. Si hay preocupación habrá intención de conducta ambiental, entendida como las diversas acciones que realizan los jóvenes dirigidas al cuidado del medio ambiente. Lo anterior tiene sustento teórico en los estudios realizados por Favara y Moreno (2020), en el que evaluaron la preocupación ambiental como un predictor de la conducta ambiental y obtuvieron resultados significativos, así identificaron que los jóvenes con mayor interés

Figura 1. Modelo de análisis de la conducta ambiental de los jóvenes



Fuente: Elaboración propia

por conocer y estar en contacto con la naturaleza tienden mayormente a tener conductas en pro del medio ambiente. De igual manera, identificaron que la dimensión de conectividad, que en este estudio se ha definido como la percepción de la interrelación hombre-naturaleza, está asociada con la conducta ambiental.

El instrumento de obtención de información fue un cuestionario que se constituyó de cinco variables. La sección de 17 ítems para la variable de conducta ecológica se diseñó con base a “*Más de 100 consejos para cuidar el ambiente desde el hogar*” (SEMARNAT, 2008), la preocupación por el medio ambiente se constituye con cuatro ítems correspondiente al nivel de preocupación de los encuestados por la contaminación ambiental en cuatro áreas geográficas: local, regional, nacional y mundial, las problemáticas ambientales y la disposición para mejorar el ambiente (Zamorano, et. al, 2009). Se envió el cuestionario a tres expertos en el

tema, quiénes lo revisaron e hicieron sus recomendaciones de mejora, mismas que fueron atendidas. Se realizó el análisis de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach, del cual se obtuvo el valor de 0.884, lo que demostró que el instrumento es fiable.

Las hipótesis a contrastar fueron las siguientes:

H1= La valoración de las problemáticas ambientales, la percepción de la interrelación hombre-naturaleza y la preocupación por el medio ambiente se relacionan positiva y significativamente con la conducta ecológica. Para el contraste de H1 se realizó un análisis de correlación de Pearson.

H2= La preocupación por el medio ambiente se relaciona positiva y significativamente con la intención de conducta ambiental. Se confirmó a través del análisis de correlación de Pearson de las variables preocupación por el medio ambiente e intención de conducta ambiental.

H3= Existen diferencias significativas en la

conducta ambiental de los jóvenes y sus determinantes por género. Se confirmó a través de la prueba t para la diferencia de medias de las variables analizadas por género del encuestado.

Los datos obtenidos se capturaron y organizaron en el software SPSS, en el cuál se realizó el análisis estadístico.

Procedimiento

La obtención de información se realizó a través de un cuestionario autoadministrado. Se entregó inicialmente en formato impreso a treinta jóvenes estudiantes de licenciatura de octavo cuatrimestre del programa académico de administración y gestión empresarial de la asignatura de Desarrollo sustentable. Una vez que estos treinta estudiantes lo contestaron, se les solicitó que ellos mismos lo aplicaran de manera personal e impreso entre amigos, familiares y conocidos, que estuvieran en el rango de edad de 15 a 29 años. El cuestionario se aplicó de forma personal y presencial durante los meses de mayo a agosto de 2017, hasta lograr mediante la técnica de bola de nieve el total de la muestra ($n=385$). A través del mismo cuestionario se notificó a los encuestados sobre la confidencialidad de la información y que el tiempo de respuesta oscilaba entre 5 y 7 minutos, finalmente se agradeció a cada encuestado su participación.

Resultados

Caracterización de los jóvenes

La población de estudio estuvo conformada por 55.8% varones y 43.9% mujeres. La edad media de los jóvenes de Victoria asciende a 20.6 años, con una confianza del 95% se puede situar entre 20.29 y 20.86 años y 85.5% de los jóvenes estudian (Tabla 1).

Preocupación medioambiental por zona geográfica

La preocupación ambiental es de los principales factores que podría propiciar la conducta ambiental. La frecuencia con la que los jóvenes expresaron sentirse preocupados por las condiciones medioambientales en el mundo fue de 64.2%, frente a un 33.5% por el ámbito local (Figura 2). Lo anterior permite visualizar la complejidad de darle solución a la problemática de las condiciones actuales del medio ambiente, dado que la atención de la problemática en el ámbito local y en cada espacio geográfico es la que permitiría mejorar las condiciones del medio ambiente, pero si los jóvenes se preocupan mayormente por el mundo, podrían no implementar acciones o prácticas de mejora en el ámbito local.

Respecto al género, la preocupación ambiental es mayor en las mujeres que en los varones y al analizarla por área geográfica se identificó que es la preocupación sobre la re-

Tabla 1. *Descriptivos de la edad de los jóvenes de Victoria, Tamaulipas*

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media (IC 95%)	Mediana	Desv. típ.
Edad	385	14	15	29	20.57 (20.29, 20.86)	20	2.847

Fuente: Elaboración propia

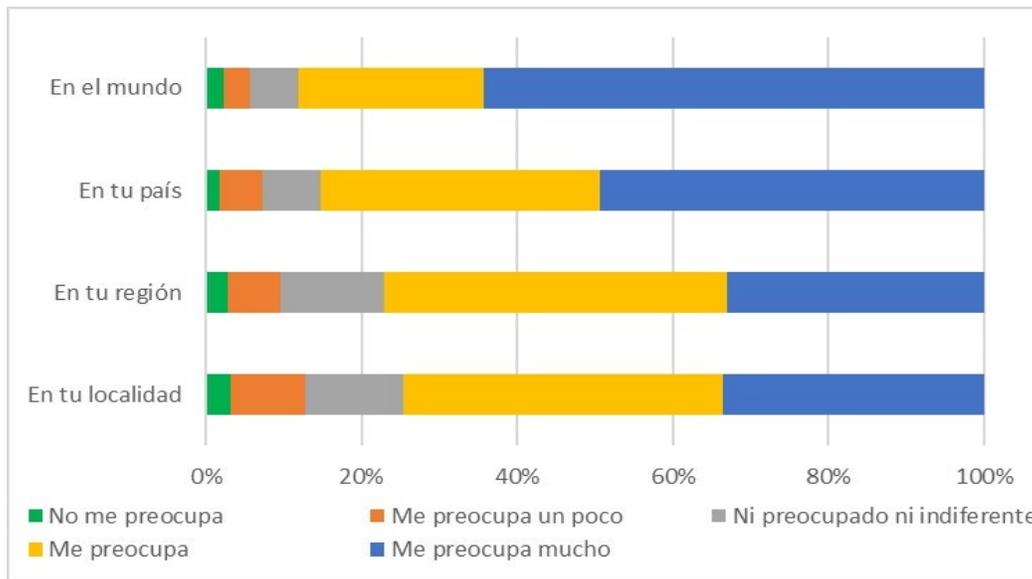
gión en la que se presenta la mayor diferencia (0.353), seguida por la preocupación en el mundo. Éstas diferencias significativas por género permiten inferir que las estrategias de mitigación que se implementen deben ser diferenciadas por género, especialmente las en-

focadas a la mitigación de la situación ambiental a nivel regional y mundial (Tabla 2).

Prácticas de cuidado al medio ambiente de los jóvenes

Las acciones que se realicen para la protección del medio ambiente son las que final-

Figura 2. Preocupación por el medio ambiente por área geográfica



Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Diferencia de la preocupación ambiental entre hombres y mujeres jóvenes por área geográfica

	Hombre	Mujer	Diferencia	Intervalo de confianza de la diferencia con probabilidad del 95%
En tu localidad	3.79	4.08	0.292*	0.080 a 0.505
En tu región	3.82	4.17	0.353*	0.155 a 0.551
En tu país	4.13	4.41	0.289*	0.100 a 0.477
En el mundo	4.29	4.63	0.343*	0.159 a 0.528

Fuente: Elaboración propia

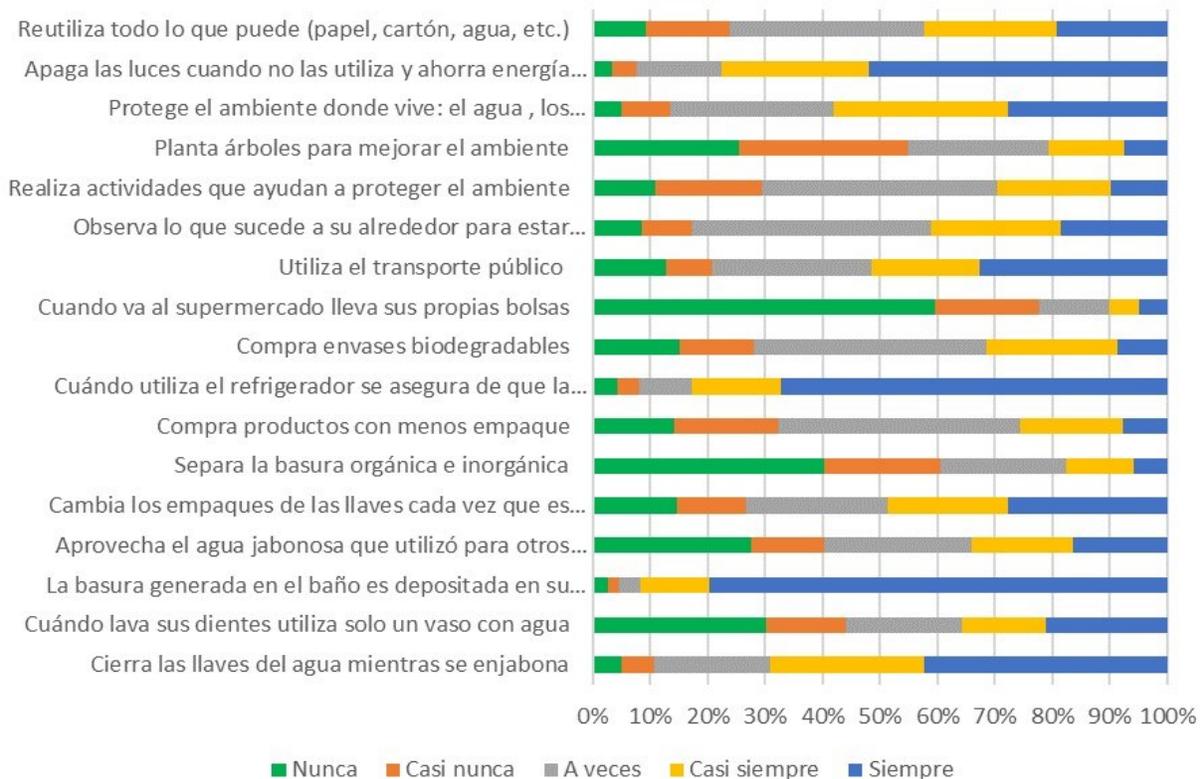
mente contribuyen a la mejora de la calidad ambiental. Entre las prácticas realizadas por los jóvenes de Victoria, el depósito de la basura de baño en su lugar es de las mayormente realizadas (Figura 3).

Los resultados sugieren que las acciones mayormente implementadas por los jóvenes están relacionadas con mecanismos que repercuten en la economía familiar. El ahorro de energía a través de apagar los focos cuando no se utilizan son acciones que se ven reflejadas en el recibo de electricidad, lo mismo el cerrar la puerta del refrigerador cuando se usa, así mismo el consumo de agua al ser menor se refleja en el monto a pagar por ello en el periodo correspondiente.

El uso de bolsas de plástico, la separación de la basura y utilizar un vaso con agua

al lavarse los dientes son las acciones en las que se requiere crear mayor conciencia en los jóvenes, dado que 59, 40 y 30%, respectivamente indicaron no realizarlo, resultados similares encontraron Campos y Camacho (2015). El no uso de las bolsas de plástico es un factor cultural y económico, para la solución de la problemática originada por su uso se debe partir del principio de el que contamina paga, si al comprar productos se tuviera que asumir el costo de las bolsas de plástico necesarias para su transporte, cada individuo mostraría un cambio de conducta y traería consigo bolsas reutilizables. Para implementar esa estrategia podrían tomarse como base las experiencias de países de la unión europea y de ciudades como Querétaro, en México.

Figura 3. Acciones de cuidado al medio ambiente realizadas por los jóvenes de Victoria, Tamaulipas.



Fuente: Elaboración propia

En el caso particular de la separación de basura, en el municipio deben emprenderse acciones de regulación al respecto desde el ayuntamiento, dado que debe ser una acción conjunta entre gobernantes y ciudadanos, en el caso de ciudadanos que tengan la cultura de la separación de la basura se ve mermada en el momento en que pasan los camiones recolectores de basura y la transportan sin previa separación, además de que el relleno sanitario tampoco dispone del acondicionamiento necesario para la clasificación de residuos.

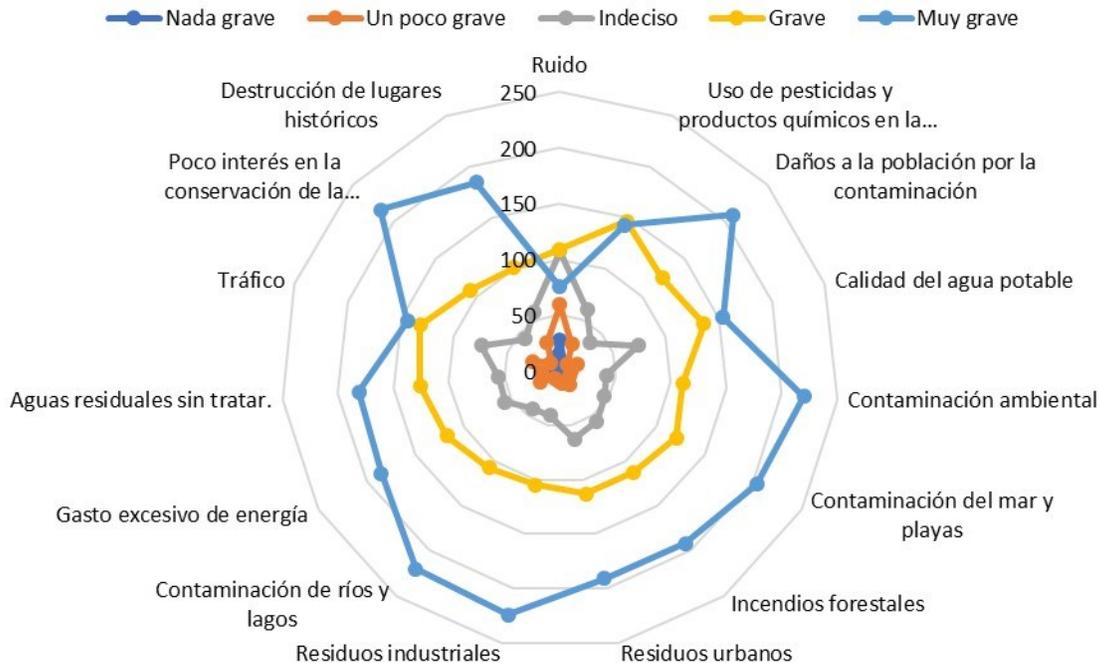
Es notoria la necesidad de fomentar comportamientos en los jóvenes enfocados al consumo responsable (Sánchez, 2014), con lo que se mejorarían los indicadores obtenidos en relación al uso de bolsas reutilizables en

las compras del supermercado, el consumo de productos con menos empaque o con empaques biodegradables, ya que como lo señalan Lindner, et. al (2016) las generaciones Y y Z muestran relación entre preocupación y compra verde. También es importante considerar la utilización del transporte público, respecto a éste, Bouscasse, et. al (2018) encontraron en un estudio que la preocupación ambiental influye en la decisión de uso del servicio.

Problemáticas medioambientales más preocupantes

Los jóvenes manifestaron que la gravedad de las diversas problemáticas que afectan el planeta es alta, en todos los ítems analizados más del 50% las consideraron graves y muy graves (Figura 4).

Figura 4. Problemáticas medioambientales más preocupantes para los jóvenes de Victoria, Tamaulipas



Fuente: Elaboración propia

La preocupación por el agua es un tema que diversos investigadores han abordado desde diferentes perspectivas como son su uso en actividades empresariales (Han y Hyun, 2018) y por parte de estudiantes (Pan y Liu, 2018).

Identificación de los determinantes de la conducta ambiental de los jóvenes de Ciudad Victoria

En primera instancia, se considera que la intención determina la conducta, si no hay intención no habrá la conducta de cuidado al ambiente, lo mismo ocurre con la preocupación, si no hay preocupación no hay acción por tanto éstas no se manifestarán en la conducta. La percepción (ambas) determina la conducta en menor medida dado que los fenómenos se pueden observar, dicho de otra forma, se puede ver un problema, pero no hacer nada para resolverlo.

La intención de conducta sería el primer factor determinante de la conducta, sin

embargo, los resultados indican una relación positiva débil entre ambas variables (Tabla 3). De manera similar, se identificó una relación positiva y significativa entre la preocupación ambiental y la intención de conducta ambiental.

Análisis comparativo por género

Se encontraron diferencias significativas ($p < 0.05$) en las variables analizadas por género de los jóvenes. Se encontró que la conducta ambiental, la valoración de la interrelación hombre naturaleza, la preocupación por el medio ambiente, la valoración de las problemáticas ambientales y la intención de conducta ambiental es mayor en las mujeres que en los varones (Tabla 4).

Discusión

Los datos señalan que los jóvenes de Victoria, Tamaulipas son conscientes de la problemática medio ambiental que existe, por lo que las acciones a implementar deben estar

Tabla 3. Relación de las variables analizadas con la conducta ambiental

	Percepción de interrelación humanidad con la naturaleza	Preocupación ambiental	Valoración de la problemática ambiental	Intención de conducta ambiental
Preocupación ambiental	.173**			
Valoración de la problemática ambiental	.192**	.443**		
Intención de conducta ambiental	.158**	.391**	.403**	
Conducta proambiental	.113*	.205**	.114*	.292**

* La correlación es significativa al nivel 0,05.

** La correlación es significativa al nivel 0,01.

Tabla 4. Diferencia de las percepciones ambientales entre hombre y mujeres jóvenes

	Total	Hombre	Mujer	Diferencia	Intervalo de confianza de la diferencia con probabilidad del 95%
Conducta ambiental	3.2506	3.1841	3.3257	.14163*	0.027 a 0.256
Interrelación Humanidad naturaleza	3.4593	3.3914	3.5497	.15834*	0.004 a 0.312
Preocupación ambiental	4.1491	4.0058	4.3254	.31960*	0.156 a 0.482
Valoración de problemática ambiental	4.2048	4.0887	4.3521	.26341*	0.147 a 0.379
Intención de conducta ambiental	4.1584	4.0278	4.3163	.28849*	0.138 a 0.438

*Diferencias significativas al nivel 0,05

encaminadas al fomento ya no de concientización sino de acciones sociales y ambientales que contribuyan a la mitigación de las afectaciones del medio ambiente, es decir impulsarlos a la acción. Al respecto, se coincide con Corraliza y Martín (2000, p. 54) quienes indican que “la conducta ambiental está más relacionada con los valores y aspiraciones... que con la información específica disponible” para el individuo.

Paz e Higuchi (2018) indican que el contacto con personas que realizan actividades en beneficio del medio ambiente contribuye a la creación de una conducta de cuidado medioambiental en los jóvenes. Lo anterior confirma la idea de que derivado de la preocupación ambiental de la población, se requiere la incorporación de la temática ambiental en programas de estudio a nivel regional, nacional y mundial y en los diversos niveles educativos, como lo sostienen Álvarez y Vega (2009) en relación a que la educación ambiental es un buen mecanismo para fomentar la conducta proambiental, la cual no

necesariamente debe ser curricular, sino a través de programas implementados en las instituciones de educación en los que su función principal sea el diseño y la ejecución de acciones de cuidado medioambiental (Quispe, 2018) y con enfoque multidisciplinario e interdisciplinario (Cerrón, 2018).

Los resultados presentan similitudes con los de otros autores como Berenguer y Corraliza (2000) y Montoya y Acevedo (2014, p. 251), ésta última encontró que “existen niveles elevados de preocupación ambiental”, en este estudio se determinó que éstos niveles son aún mayores en las mujeres, lo que coincide a su vez con los encontrados por Palavecinos, et.al (2016), quienes encontraron en las mujeres “mayores conductas proambientales que los hombres”. En el estudio de Cantú-Martínez (2020), se identifica que más de la mitad de los encuestados manifestaron estar preocupados por las problemáticas ambientales y que la preocupación por el medio ambiente es mayor en las mujeres que en los hombres. Respecto a las proble-

máticas medioambientales, de manera similar a lo obtenido en este estudio, Espino-Román, et. al (2015) identificaron que los jóvenes estudiantes que encuestaron consideraron los residuos industriales como una problemática muy grave.

Álvarez y Vega (2009) señalan que una alta preocupación ambiental no necesariamente incide en comportamientos ambientales responsables, en este estudio se identificó la relación entre preocupación y conducta ambiental que a pesar de resultar positiva y significativa es una relación débil, por lo que efectivamente las prácticas ambientales de los jóvenes no son congruentes con su nivel de preocupación.

De manera similar Cerda, et. al. (2007) encontraron que jóvenes, especialmente alumnos, presentaron normas personales positivas a favor del medio ambiente, pero comportamientos negativos frente al mismo. Lo anterior esto sugiere la necesidad de un análisis posterior para la identificación de acciones ambientales que pueden fomentarse en los jóvenes para la mejora de sus hábitos y comportamientos de cuidado al medio ambiente.

Es importantes destacar que la preocupación ambiental debe estar presente en todos los ámbitos, desde lo local hasta mundial. Para contrarrestar la baja valoración dada a la preocupación en el ámbito local por parte de los jóvenes de Victoria se tienen que tiene que partir de la premisa de brindar información sobre las características propias de la localidad (Miranda, 2013) sobre la situación medioambiental que se presenta, ya que el desconocimiento de las problemáticas ambientales locales provocará el desinterés, no sólo de los jóvenes sino de la población en general para con el estado del medio ambiente.

Conclusiones

Los hallazgos permitieron lograr los objetivos planteados y aportar evidencia a favor de las hipótesis planteadas. Se identificó una relación positiva y significativa de la valoración de las problemáticas ambientales, la percepción de la interrelación hombre-naturaleza y la preocupación por el medio ambiente con la conducta ecológica. También se muestra evidencia de la relación positiva y significativa entre la preocupación por el medio ambiente y la intención de conducta ambiental. Así como de las diferencias significativas en la conducta ambiental de los jóvenes y sus determinantes por género.

De acuerdo a los hallazgos sobre las problemáticas medioambientales, donde más del 50% de los jóvenes las consideran de graves a muy graves, se deduce como una futura línea de estudio el consumismo como es una de las causas del deterioro ambiental, si bien es cierto que la mayoría de las actividades que realiza el ser humano necesitan de ciertas herramientas y materiales para mejorar su calidad de vida también es real que muchos productos que se consumen en el mundo no mejoran la calidad de vida o bienestar de los individuos. Existen diversos productos cuya contribución marginal a la calidad de vida es muy baja o incluso nula tales como el uso de popotes, las bolsas de plástico para las compras de supermercados y la afectación que ocasionan son considerables dada la mortandad de tortugas a causa de ellos.

Resulta de preocupación que los jóvenes se muestren más preocupados por el medio ambiente que ocupados. Están más preocupados por el medio ambiente a nivel mundial que local, lo que puede ser contraproducente al pensar que lo que pasa lejos no afecta lo local por lo que no emprenden acciones de mitigación de degradación de recursos y de la contaminación.

Es necesario crear una cultura de cuidado al medio ambiente, se pueden hacer a través de campañas de concientización y talleres que se impartan a niños y jóvenes, especialmente, para que desde su hogar apliquen acciones de prevención de la contaminación y que no se perciban sólo como beneficios económicos.

De manera similar, la mejora de la regulación ambiental a través de la implementación de tarifas sustentadas en el principio “el que contamina paga”, se hacen necesarias para la mejora continua en las acciones de cuidado al medio ambiente.

La situación ambiental actual del planeta conduce a diversos estudios para prevenir la contaminación y degradación de recursos, por lo que la interacción hombre-naturaleza juega un rol importante en la adquisición de una cultura de cuidado a medio ambiente, surgen así nuevas líneas de investigación como la relación entre el grado de implicación e interacción de los jóvenes y sus efectos en la implementación de prácticas ambientales favorables. De igual manera, un estudio sobre las implicaciones de la pandemia de COVID-19 ha generado sobre el medio ambiente podría brindar hallazgos importantes a considerar para la definición de políticas públicas en la nueva normalidad.

Referencias

- Álvarez, P., & Vega, P. (2009). Actitudes ambientales y conductas sostenibles. Implicaciones para la educación ambiental. *Revista de Psicodidáctica*, 14 (2), 245-260. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17512724006>
- Amérigo, M., García, J. A., & Côrtes, P. L. (2017). Analysis of environmental attitudes and behaviors: an exploratory study with a sample of brazilian university students1. *Ambiente & sociedade*, 20(3), 01–20. <https://doi.org/10.1590/1809-4422asoc300r1v2032017>
- Berenguer, J., & Corraliza, J. (2000). Preocupación ambiental y comportamientos ecológicos. *Psicothema*, 12 (3), 325-329. <https://www.psicothema.com/pdf/338.pdf>
- Bouscassee, H., Joly, I., & Bonnel, P. (2018). How does environmental concern influence mode choice habits? A mediation analysis. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 59, pp. 205-222. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2018.01.007>
- Campos, R. & Camacho, M. (2015). Gestión interuniversitaria y responsabilidad en la gestión ambiental: Plan de acción para el mejoramiento de la gestión integral de los residuos sólidos. *Gestión de la educación*. 5 (2): 1. <http://doi.org/10.15517/rge.v5i2.18618>
- Cantú-Martínez, P. C. (2020). Preocupación y deterioro de la calidad ambiental. Apreciación de los estudiantes universitarios. *Ambiente y Desarrollo*, 24(46). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ayd24-46.pdca>
- Cerda A., García, L., Díaz, M. & Núñez, C. (2007). Perfil y Conducta Ambiental de los Estudiantes de la Universidad de Talca, Chile. *Panorama Socioeconómico*, 25 (35), 148-159. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39903506>
- Cerrón, W. (2018). Formation of environmental values: an unrenounceable need. *Naturaleza y Sociedad* 01(01) <http://dx.doi.org/10.18259/nys.2018006>
- Corral-Verdugo, V., & De Queiroz, J. (2004). Aproximaciones al estudio de la conducta sustentable. *Medio Ambiente y Comportamiento Humano*, 5(1-2), 1-26. https://mach.webs.ull.es/PDFS/Vol5_1y2/VOL_5_1y2_a.pdf
- Corraliza, J. A. & Martín R. (2000). Estilos de vida, actitudes y comportamientos ambientales. *Medio Ambiente y Comportamiento Humano: Revista Internacional de Psicología Ambiental*. 1(1), 31-56 https://mach.webs.ull.es/PDFS/VOL1_1/VOL_1_1_c.pdf
- Espino-Román, P., Olaguez-Torres, E. & Davizon-Castillo, Y. A. (2015). Análisis de la Percepción del Medio Ambiente de los Estudiantes de Ingeniería en Mecatrónica. *Formación universitaria*, 8(4), 45-54. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718->

- 50062015000400006
- Favara, J. V. & Moreno, J. E. (2020). Preocupación ambiental y conductas proambientales en jóvenes y adultos mayores. *Revista de psicología*, 29(1), 80-89. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2020.53184>
- Han, H., & Hyun, S. S. (2018). Eliciting customer green decisions related to water saving at hotels: impact of customer characteristics. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(8), 1437-1452. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1458857>
- Herrera-Mendoza, K., Acuña, M., Ramírez, M. & De la Hoz, M. (2016). Actitud y conducta pro-ecológica de jóvenes universitarios. *Opción*, 32 (13), 456-477. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048483023.pdf>
- INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía). (2014). Anuario estadístico y geográfico de Tamaulipas 2014. México. ISBN 9786077393825
- INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía). (2015). Panorama sociodemográfico de Tamaulipas. https://www.inegi.org.mx/contenido/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/inter_censal/panorama/702825082406.pdf
- Kolandai, K., Milne, B., Von Randow, M., & Lay-Yee, R. (2023). COVID-related environmental concerns and aspirations for a greener, pandemic-proof future: Prospect for civil-society led change for sustainability. *Environmental Development*, 47, <https://doi.org/10.1016/j.envdev.2023.100907>.
- Lindner, D., Flores, L. & Zampieri, M. (2016). Género e gênero como moderadores no comportamento de compra pró-ambiental. *Pensamiento & Gestión*, (41), 148-173. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n41/n41a07.pdf>
- Miranda, L. M. (2013). Cultura ambiental: un estudio desde las dimensiones de valor, creencias, actitudes y comportamientos ambientales. *Producción + Limpia*, 8(2), 94-105. <http://www.scielo.org.co/pdf/pml/v8n2/v8n2a10.pdf>
- Montoya, E., y Acevedo, E. (2014). Preocupación ambiental entre población universitaria: representaciones sociales e implicación personal en temas ambientales en la Universidad de Antioquia. *El Ágora USB*, 14 (1), 241-256. <http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v14n1/v14n1a12.pdf>
- Observatorio ambiental de Bogotá. (2017). El compromiso de las nuevas generaciones con el medio ambiente y la sociedad. <https://oab.ambientebogota.gov.co/el-compromiso-de-las-nuevas-generaciones-con-el-medio-ambiente-y-la-sociedad/#:~:text=El%20resultado%2C%20presentado%20en%20el,clim%C3%A1tico%20en%20el%20medio%20ambiente.>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2018). Objetivos de desarrollo del milenio y más allá. Organización de las Naciones Unidas. <http://www.un.org/es/millenniumgoals/>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2023). Día Mundial del Medio ambiente. <https://www.un.org/es/observances/environment-day>
- Palavecinos, M., & Amérigo, M., Ulloa, J., & Muñoz, J. (2016). Preocupación y conducta ecológica responsable en estudiantes universitarios: estudio comparativo entre estudiantes chilenos y españoles. *Psychosocial Intervention*, 25 (3), 143-148. <https://dx.doi.org/10.1016/j.psi.2016.01.001>.
- Pan, Y. T., & Liu, S. C. (2018). Students' understanding of a groundwater system and attitudes towards groundwater use and conservation. *International Journal of Science Education*, 40(5), 564-578. <https://doi.org/10.1080/09500693.2018.1435922>
- Paz, D.T., & Higuchi, M.I.G. (2018). Orígenes do interesse, motivação and preocupação ambiental em jovens engajados socioambientalmente em região metropolitana de Manaus-AM. *Sustentabilidade em Debate*, 9 (1), 232-245. <http://doi.org/10.18472/SUSTDEB.V9N1.2018.25541>
- Peisker, J. (2023). Context matters: The drivers of environmental concern in European regions. *Global Environmental Change*, Volume 79, 102636, <https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2023.102636>.
- Procuraduría Federal de Protección al Ambiente [Profepa]. (2023). 26 de enero: Día Mundial de la Educación Ambiental. <https://www.gob.mx/profepa/articulos/26-de-enero-dia-mundial-de-la-educacion->

- ambiental-293022?idiom=es
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2018). Objetivos de desarrollo sostenible. <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Quispe, L. K. (2018). Influencia del programa de reciclaje de papel en el comportamiento ambiental de los estudiantes del primer grado de educación secundaria de la Institución Educativa “Javier Heraud” de San Juan de Miraflores – Lima, 2014. <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8ed8ea47-0a52-46b5-bd2c-ee524283dff2/content>
- Sánchez, J. (2014). Contextualización y enfoques en el estudio de comportamientos proambientales o ecológicos con miras a la perfilación del consumidor verde. *Suma de Negocios*. 5 (10), 34-39 [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70007-2](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70007-2)
- Secretaría de medio ambiente y recursos naturales [SEMARNAT]. (2008). Más de 100 consejos para cuidar el ambiente desde mi hogar. https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2014/03/100_consejos_v2008.pdf
- World Commission on Environment and Development [WCED]. (1987). Our Common Future. Oxford University Press, Oxford. <https://digitallibrary.un.org/record/139811?ln=es&v=pdf>
- World Economic Forum. (2017). EL CAMBIO CLIMÁTICO. Cinco cosas que descubrimos de una de las encuestas más grandes del mundo sobre la juventud. <https://es.weforum.org/agenda/2017/08/cinco-cosas-que-descubrimos-de-una-de-las-encuestas-mas-grandes-del-mundo-sobre-la-juventud/>
- WWF. (2016). Informe Planeta Vivo 2016. Riesgo y resiliencia en una nueva era. https://wwf.es.awsassets.panda.org/downloads/informeplanetavivo_2016.pdf?42060/WWF-presenta-su-informe-sobre-el-estado-de-la-biodiversidad-en-el-mundo
- Zamorano, B., Parra, V., Peña, F., Castillo, Y., & Vargas, J. (2009). Percepción ambiental en estudiantes de secundaria. *Actualidades Investigativas en Educación*, 9 (3), 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713064005.pdf>