



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Psicología

**AUTOEFICACIA LABORAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE RECURSOS
HUMANOS DE UNA CONSULTORA PRIVADA DE
LIMA METROPOLITANA**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología**

NATALIA CONSUELO MÁRQUEZ VÉLEZ DE URQUIZO

Asesor:

Mag. Jhonatan Steeven Baruch Navarro Loli

**Lima – Perú
2020**

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la autoeficacia laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de recursos humanos de Lima Metropolitana. La investigación es de diseño correlacional simple y la muestra estuvo conformada por 125 trabajadores y trabajadoras del área de recursos humanos a quienes se aplicó el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (Calderón, Domínguez & Arroyo, 2018), y la Escala de Satisfacción en el trabajo (Arias, Rivera & Ceballos, 2017). Los resultados obtenidos revelaron que en los trabajadores de uno a tres años de permanencia en la organización se presenta una correlación estadísticamente significativa positiva ($\rho = .384$) de magnitud baja y una baja magnitud del efecto ($r^2 = .147$), sin embargo; en los trabajadores de tres a cinco años no se observan correlaciones estadísticamente significativas. Por último, los colaboradores con más de cinco años de permanencia en la organización, obtuvieron, un coeficiente rho estadísticamente significativo positivo ($\rho = .647$) de magnitud promedio y una moderada magnitud del efecto ($r^2 = .418$). Se concluye que, si existe una relación positiva entre la Autoeficacia Laboral (AL) y Satisfacción Laboral (SL), asimismo, se evidencia relación entre la AL y la satisfacción extrínseca de los colaboradores. En el tiempo de permanencia, se encontró que existe relación entre AL y SL en personas que cuentan con más de cinco años trabajando en la empresa.

Palabras clave: Autoeficacia Laboral, Satisfacción Laboral, Trabajadores, Recursos humanos.

Abstract

The study aimed to determine the relationship between job self-efficacy and job satisfaction in human resources workers in Metropolitan Lima. The research is of a simple correlational design and the sample consisted of 125 workers from the human resources area to whom the Professional Self-Efficacy Questionnaire (Calderón, Domínguez and Arroyo, 2018), and the Job Satisfaction Scale (Arias, Rivera and Ceballos, 2017). The results obtained reveal that a statistically significant positive correlation ($\rho = .384$) of low magnitude and a low magnitude of the effect ($r^2 = .147$) are presented in workers with one to three years of permanence in the organization, without embargo; statistically affected correlations were not observed in workers aged three to five years. Finally, the collaborators with more than five years of permanence in the organization, obtained a statistically significant positive rho coefficient ($\rho = .647$) of average magnitude and a moderate magnitude of the effect ($r^2 = .418$). If you conclude, if there is a positive relationship between Labor Self-efficacy (LA) and Labor Satisfaction (SL), consult the evidence between LA and the extrinsic satisfaction of the collaborators. In the time of permanence, the relationship between AL and SL is found in people who have worked in the company for more than five years.

Keywords: Labor Self-efficacy, Labor Satisfaction, Workers, Human resources.

Introducción

En la actualidad, a pesar de las grandes diferencias entre las estructuras económicas, los mercados laborales y el desarrollo de los países, las condiciones laborales a nivel internacional hacen que 1.200 millones de trabajadores en 41 países del mundo se enfrenten a los mismos desafíos tales como la inseguridad laboral, que es generalizada porque al menos el 30% afirma estar en un trabajo sin perspectivas de línea de carrera, continúa siendo usual en todos los países. También, una quinta parte de los colaboradores, se expone con frecuencia a trabajos intensos, con plazos ajustados, ritmos de trabajo acelerados y con exigencias emocionales (Eurofound and International Labour Organization, 2019).

Las diferencias en los horarios de trabajo son evidentes, el 15 % de los colaboradores en países de la Unión Europea trabaja más de 48 horas por semana, en China y República de Corea más del 40% lo hacen; en Chile más del 50 % y en Turquía la cifra es de casi el 60 %. En todos los países, al menos el 10 % de los trabajadores continúa trabajando en su tiempo libre generando un trabajo intenso. Asimismo, cuando se contabilizan las horas no remuneradas, en todo el mundo y sin excepción, las mujeres trabajan durante más horas que los hombres y ganan mucho menos que los hombres (Eurofound and International Labour Organization, 2019).

En el Perú, según los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHV, 2014, 2015), y del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018); el Perú mantiene una Población en Edad de Trabajar (PET) de 22 668 626 de los cuales 16 396 377 conforman la Población Económicamente Activa (PEA) y del total de la PEA, el 3.7% se ubica en condición de desocupada y el 96.3% en condición de ocupados, donde el empleo dependiente está orientado a los trabajadores que poseen un contrato de trabajo que reciben una remuneración, ingresos por comisiones, bono de alimentos, alquiler de vivienda, capacitaciones académicas, etc. En cambio, el empleo independiente es cuando la remuneración se origina directamente por los servicios o bienes elaborados, del total de población asalariada, el 56.4% (4 millones 317 mil 400 personas) cuentan con un contrato en su centro laboral, por el contrario, el 43.6%, no lo tiene.

En el año 2018, el 72.7% de la población ocupada, es decir, 12 millones 190 mil 400 personas, cuenta con el Seguro Integral de Salud (SIS), Seguro Social de Salud (EsSalud), u otro seguro (Seguro Privado de Salud, Entidad Prestadora de Salud, Seguro de las Fuerzas

Armadas o Policiales, Seguro Universitario, Seguro Escolar Privado, entre otros); mientras que el 27.3% no posee este beneficio (Ministerio del Trabajo [MINTRA], 2018). Otro aspecto importante, es el ingreso promedio mensual por trabajo que se estableció en 1400.1 soles. En los años 2007-2018, los ingresos incrementaron la tasa promedio anual de 5.1%; en los años 2017-2018, el ingreso tuvo una variación de 1.7%, al pasar de 1376,8 soles a 1400,1 soles.

Todas las condiciones mencionadas anteriormente, sumado a que para algunos trabajadores contar con un contrato renovable cada seis meses no resulta atractivo porque genera inestabilidad de continuar en su puesto de trabajo. Asimismo, no se les asigna beneficios adicionales como horas extras, bonos por desempeño, tarjeta de alimentación, horarios flexibles ni estacionamiento; lo antes mencionado podría afectar el sentido de pertenencia de trabajador con la organización (Spehar, Forest, & Stenseng, 2016). Otro aspecto a tener en cuenta, es que, los trabajadores tienden a elegir posiciones en que les permitan utilizar sus conocimientos y/o habilidades, y donde se les otorgue diferentes tareas y funciones, de este modo, podrán crear e innovar nuevas formas de llegar a los objetivos que solicita la organización, si no se les permitiera lo mencionado anteriormente, el trabajador se mostrará frustrado y ocasionará un aburrimiento, trabajando por necesidad y no por satisfacción (Núñez & Jave, 2008).

Es por ello que, en el ámbito laboral, la autoeficacia laboral (AL) ha demostrado tener implicaciones, y en la actualidad existen estudios que han encontrado que la AL es un recurso mental importante para fomentar la SL, se considera como un factor protector para la aparición del *burnout* y fomenta el *engagement* (Spontón et al., 2018). También, hay evidencia que la AL promueve el compromiso organizacional y el rendimiento laboral (Walumbwa, Mayer, Wang, Workman, & Christensen, 2011), además orienta al trabajador hacia la innovación y promueve la conducta emprendedora (Lee, Wong, Der Foo, & Leung, 2011), Asimismo, la AL afectaría la satisfacción laboral a través de su asociación con el éxito en el trabajo (Judge & Bono, 2001; Luthans et al., 2006), influyendo en los objetivos que los trabajadores eligen, por ejemplo, colaboradores con bajo nivel de autoeficacia, tienden a establecer objetivos bajos, realizarán menos esfuerzo para aprender y cumplir con tareas complejas; ya que, no están seguros de que los llevará a lograr el éxito; por el contrario, un trabajador con altos niveles de autoeficacia establece metas altas que le demandan una mayor dedicación, trabajan duro para aprender e innovar en sus funciones, y confían que saldrán exitosos en lo que se propongan (Lunenbug, 2011).

Otra variable importante es la satisfacción laboral (SL), existen dos perspectivas que la explican; la primera indica, que es un estado emocional, una actitud o una respuesta frente al trabajo, siendo expresado afectiva y/o cognitivamente en las situaciones que surjan en su día a día siendo éstas positivas o negativas (Peralta & Besio, 2007). La segunda, se orienta a comparar entre expectativas, obligaciones y beneficios que les ofrece el puesto, va a servir de predictor significativo de comportamientos disfuncionales importantes como el ausentismo y la rotación de personal (Chiang, Salazar, Huerta, & Nuñez, 2008). La SL es importante porque para la mayoría de trabajadores es un medio para cumplir el objetivo de la satisfacción personal, además existe una asociación entre satisfacción e insatisfacción laboral que generan consecuencias en la organización, por ende, la SL se involucra en la calidad de vida del trabajador y ésta en la organización porque las funciones de éste influyen directamente en la calidad del servicio de la compañía, que es el resultado de diferentes actitudes que tiene el trabajador frente a varios factores, aspectos y comportamientos que refleja su organización (Chiang, Vega, Martin, Rodrigo & Partido, 2010).

Algunas líneas de investigación proponen que los profesionales con mayor nivel jerárquico se mostrarán más satisfechos que los que integran un nivel más bajo, siendo así, la SL uno de los principales factores que predice el éxito que podrá tener la persona dentro de la empresa; ya que, al tener un rendimiento positivo la SL se incrementará favorablemente (De la Villa Moral & Ganzo, 2018). Asimismo, el ambiente laboral es un factor importante en lo que respecta la SL del personal como a las facilidades que se les brinda como: entornos seguros, ambientes cómodos, limpios, lugares iluminados y con un mínimo de distracciones para realizar un buen trabajo. De esta forma, los trabajadores no solo obtienen del trabajo dinero o logros tangibles, sino que satisfacen necesidades personales teniendo compañeros que brinden amistad y respaldo, aumentando así la SL (Robbins, 2004).

Considerando que tanto la AL y la SL son variables importantes en la organización, estudios sobre la relación de ambas indican que existe una asociación positiva entre autoeficacia y SL porque la autoeficacia muestra relaciones positivas y significativas con satisfacción con el trabajo en sí mismo, con satisfacción con la supervisión y con la satisfacción con la promoción (Tejedor, Rios, & Aravena, 2015). También se ha encontrado que quien percibe su empleo como más inseguro, muestra también un mayor malestar afectivo y una menor SL, experimentando un sentimiento negativo ante la posible pérdida del trabajo y se percibe como menos autoeficaz en lo laboral (Serrano, Baena, & Molins-Correa, 2018). Hay

estudios que indican una asociación entre el esfuerzo enlazado a la autoeficacia y factores intrínsecos y extrínsecos de la SL (Yakin & Erdil, 2012). Asimismo, indica que el brindar un ambiente positivo y armonioso influirá en la motivación de los colaboradores y en una actitud positiva y de satisfacción hacia sus funciones y la empresa en general (Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez & Cañedo Andalia, 2009).

Otra información indica que la permanencia durante un largo periodo dentro de la empresa cobra un papel importante en la AL, por ejemplo, en el estudio de Jiménez, Fuentes y Abad (2009) indica que, si la organización desea incrementar la permanencia de sus colaboradores debe implementar estrategias centradas como tener objetivos en las tareas, reconocimiento de la labor realizada, y que éstas sean aprovechadas por el trabajador, manteniendo la SL; ya que, si ésta se mantiene elevada tiende a la estabilidad y se evitará los abandonos a una gestión inadecuada. La temporalidad psicológica tiene efectos importantes en la conducta en el trabajo (Navarro, Roe, & Artiles, 2015), por ejemplo, Shipp, Edwards y Lambert (2009) descubrieron que un enfoque temporal en el pasado conlleva a comparar las condiciones laborales actuales; por ejemplo, autonomía, liderazgo del jefe directo, reconocimientos, con los empleos anteriores, estas comparaciones afectan los juicios de SL que se dan en el presente. La perspectiva futura de tiempo, se relaciona con la AL y SL, éstas a su vez, se asocian con la salud mental y experiencias positivas en el ambiente laboral que favorecen los lazos afectivos y aseguran la permanencia de los trabajadores en la organización (Cernas-Ortiz & Davis, 2016). También, existe una relación positiva con la productividad de la persona, lo que indica que los que están satisfechos con su trabajo son más productivos y demuestran un mejor desenvolvimiento ante sus funciones (Saari & Judge, 2004).

Por otro lado, la autoeficacia es clave para entender la motivación y el éxito en el trabajo (Bandura & Locke, 2003) porque el éxito repetido hace suponer que se puede realizar favorablemente una tarea y esto motiva a ponerse metas más exigentes elevando el desempeño y ayudando a conseguir reacciones positivas en el trabajo, a su vez, la perspectiva futura de tiempo es un factor que contribuye al desarrollo de las experiencias directas de éxito, pues predispone a trabajar arduamente para lograr metas retrasando los placeres inmediatos (Zimbardo & Boyd, 1999).

En este sentido, tomando en cuenta las condiciones laborales y la realidad psicosocial del país, además de la importancia de la AL y la SL en el desempeño de los trabajadores, la presente investigación se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe relación entre autoeficacia laboral y satisfacción laboral en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana?

Bases Teóricas

Autoeficacia

El modelo teórico que se utilizará para el presente estudio es el de Bandura (1977), quien define la autoeficacia como las creencias que una persona tiene sobre sus capacidades para realizar diferentes acciones que le permitan lograr una adecuada ejecución, y que dispone a la persona para alcanzar un nivel óptimo de desempeño, ejecutándolos con éxito (Imantas & Brabander, 1996; Schunk, 1991); asimismo, se considera como un componente central en los procesos motivacionales y de aprendizaje que influyen en el desempeño de tareas con un alto nivel de dificultad (Imantas & Brabander, 1996).

Lazarus y Folkman (1986), al igual que Bandura (1997), indican que cuando las personas evalúan las posibilidades de tener un control sobre las situaciones que viven, a la vez, crean un nivel en el que pueden modificar las demandas del ambiente; de esto, depende su capacidad de afrontamiento a las demandas laborales y los recursos o diferentes alternativas frente al trabajo, es así como, los afectos positivos funcionan como mediadores para mejorar niveles de salud y mayor sensación de bienestar (Cabanach, González, Piñeiro, Rodríguez & Valle, 2015; Grau, Salanova & Peiró, 2012).

La Autoeficacia laboral es entendida como la creencia en ser capaz de desempeñar el rol profesional de manera adecuada inclusive cuando la sobrecarga laboral es elevada. Por el contrario, las personas con baja AL, manifiestan niveles de desempeños bajos, sobre todo, cuando están expuestos a situaciones de estrés, problemas o circunstancias difíciles (Grau et al., 2012).

La autoeficacia en la organización, indica la convicción del trabajador para cumplir un rol importante dentro de su centro laboral (Calderón, 2018). Asimismo, determina la calidad de sus funciones y una adecuada adaptación al contexto organizacional, se expresa a través de una actitud positiva con la empresa y se hace evidente porque el trabajador cuenta con iniciativa

para el cumplimiento de sus roles, la calidad de su trabajo es óptimo, existe un bajo nivel de ausentismo y la disminución de considerar un cambio laboral (Hernández & Oramas, 2016).

Los trabajadores con alta autoeficacia confían en que pueden realizar funciones difíciles y específicas; por otro lado, los que cuentan con baja autoeficacia consideran que son incapaces de aprender, ejecutar tareas difíciles y finalmente, abandonan sus labores cuando no consiguen las herramientas para solucionar los problemas, el autor nos indica que, la autoeficacia es un factor que determina el desempeño laboral (Locke, 2002). Asimismo, con un alto compromiso organizacional exhiben conductas sociales positivas y mayor satisfacción con las funciones que realizan en comparación a los que no se perciben eficaces, es así como se explica la autoeficacia en un contexto laboral (Bar-Haim, 2007; Allen & Meyer, 1991). También, se muestra un efecto de la perspectiva futura de tiempo (PFT), debido a que, la preocupación por el futuro es crítica para la motivación y toma de decisiones. Ésta se caracteriza por estructurar el futuro y establecer metas para cumplirlas y obtener beneficios posteriores. En lo laboral, la PFT se asocia positivamente con la SL, AL y compromiso organizacional, estas actitudes se relacionan con la productividad y permanencia de los trabajadores en la organización; esto se refleja en el buen rendimiento y empeño que muestran y, asimismo, los ayuda a seguir creciendo como profesionales. Las actitudes laborales se caracterizan por ser opiniones favorables sobre el ambiente organizacional, esta experiencia depende de los resultados positivos que una persona experimenta en su trabajo; por ejemplo, recompensas por un alto desempeño y las reacciones afectivas como sensación de logro. Es por ello, que se afirma que cuanto más favorable sea su experiencia, la persona tendrá mayor gusto por el trabajo (Cernas, Mercado, & Davis, 2018).

Un aspecto complementario a la definición de autoeficacia es el componente denominado *autosistema*, que en el contexto de la teoría Social Cognitiva (Bandura, 2008), es el conjunto de procesos por los que la persona regula su conducta, por medio de reacciones autoevaluadoras y criterios internos. Este *autosistema* proporciona mecanismos de referencia y subfunciones que permiten percibir, regular y evaluar la conducta, otorgando a las personas una capacidad de autorregulación sobre sus pensamientos, sentimientos y acciones (Pajares & Johnson, 1996).

Según Bandura (1987, 1993) las personas con un alto sentido de autoeficacia se perciben a sí mismas como capaces de afrontar situaciones con éxito, siendo persistentes, estableciendo metas desafiantes y comprometiéndose con ellas, además, trabajan más fuerte cuando se les presenta alguna dificultad porque tienen una mayor capacidad de respuesta y

concentran sus esfuerzos en las demandas que la situación les pueda plantear, es por eso, que el nivel de autoeficacia influirá en el rendimiento y por ende en su SL (Caprara et al., 2008; Wood & Bandura, 1989).

En cambio, aquellos que poseen una baja autoeficacia, se sienten inseguros de sus capacidades, no realizan esfuerzos, cuentan con bajas aspiraciones y su compromiso es débil con las metas propuestas, se centran en autoevaluarse y no en desempeñarse exitosamente, evitan las tareas difíciles y son lentos en recuperarse de un fracaso, siendo poco eficaces en la solución de problemas y exageran en el nivel de deficiencias y dificultades del entorno. Esto genera estrés y no logran percibir los recursos que tienen disponibles para llegar al éxito (Martínez & Salanova, 2006).

Bandura (1977) en su teoría de la autoeficacia, considera tres dimensiones, la primera es la *magnitud de la autoeficacia*, se refiere a los diferentes pasos y grados de dificultad que debe seguir la persona para alcanzar su objetivo. La segunda dimensión es la *fortaleza de la autoeficacia*, se refiere a la convicción o poder de convencimiento que tiene la persona para creer que puede cumplir con el objetivo que se proponga, lo que se relaciona con la persistencia que se tiene para enfrentar a la frustración u otra barrera que opaque el desempeño (Bandura, 1986). En tercer lugar, la *generalidad de la autoeficacia*, indica que las experiencias de éxito o fracaso influyen de forma limitada en los comportamientos o contextos al cual sea expuesta la persona (Bandura, 1977).

La autoeficacia, también, cuenta con cuatro principales fuentes: el desempeño pasado, experiencia indirecta, persuasión verbal y señales emocionales (Lunenburg, 2011); diferentes autores consideran que las experiencias de éxito es la fuente más importante de la autoeficacia, porque ambas se complementan e influyen positivamente en las personas (Ventura, Llorens Gumbau & Salanova, 2006).

La primera fuente de autoeficacia, el *desempeño pasado*, en el contexto laboral hace referencia a la probabilidad de que empleados que hayan tenido éxito en experiencias laborales anteriores tengan más confianza para sobrellevar tareas similares en un futuro generando una alta autoeficacia; ya que, se sienten seguros de sí mismos, han experimentado el éxito y se encuentran convencidos de que lograrán nuevamente los objetivos que se proponen; por el contrario, los trabajadores que no han tenido éxito o sus experiencias previas han sido negativas, sin resultados alentadores desarrollarán una baja autoeficacia porque recordarán que

fracasaron al intentar desarrollar sus funciones (Bargsted, Ramírez-Vielma & Yeves, 2019). Aquí los jefes directos cuentan con un rol muy importante porque ellos otorgarán roles donde el trabajador podrá asumir tareas desafiantes y crecer como profesional, estableciendo objetivos para mejorar o de lo contrario optará por rendirse y desmotivarse laboralmente (Bandura, 1997).

Una segunda fuente es la *experiencia indirecta*, que consiste en ver a un compañero de trabajo tener éxito en una función específica, de este modo, puede aumentar la autoeficacia del trabajador; ya que, observa que él lo logró y así también, podría cumplir con las metas que se proponga, siendo esta más efectiva y persuasiva para el trabajador porque al realizar una comparación con una persona que cuenta con un perfil similar al suyo entenderá que podrá alcanzar el mismo éxito, incrementando la autoeficacia (Bandura & Locke, 2003).

La tercera fuente de autoeficacia es la *persuasión verbal*, donde se convence a las personas de la capacidad que tienen para tener éxito en una tarea en particular, utilizando el efecto *Pigmalión* que consiste en la influencia que tiene una persona sobre otra, de acuerdo al concepto que tiene de ella y sus opiniones podrán impactar en el comportamiento de ésta (Bandura, 2000). En lo laboral, una investigación indica que, cuando los gerentes confían en que su equipo será capaz de realizar una tarea con éxito, los integrantes tienen un nivel superior de desempeño, sin embargo, el poder de persuasión dependería del líder y en su capacidad de credibilidad, relación con el empleado y su influencia en la organización (Eden, 2003).

Por último, la cuarta fuente nos indica que las *señales emocionales* influyen en la autoeficacia, es decir, una persona que espera equivocarse en alguna tarea o considera que es muy difícil de cumplir, es probable, que experimente algunos síntomas fisiológicos, como: palpitaciones en el corazón, sudoración en las manos, enrojecimiento en el rostro, dolores de cabeza, etc. (Ying-Wen, 2020).

También se sabe que la autoeficacia influye en el aspecto cognitivo, emocional y comportamental. Por ejemplo, en el aspecto *cognitivo*, la autoeficacia contribuye de cuatro maneras, la primera, se da cuando la persona con mayor autoeficacia, establece metas más altas y se compromete con cumplirlas, esto no se observa en personas con baja autoeficacia. La segunda, es cuando la autoeficacia ayuda en los planes o estrategias que las personas crearán para cumplir con sus objetivos. La tercera, cuando interviene en el desarrollo de las reglas para que respalden los eventos que se realizarán. Finalmente, la cuarta, se aplica cuando la

autoeficacia enseña a confiar en las habilidades para resolver los problemas siendo altamente eficientes y efectivos (Bandura & Wood, 1989).

En el aspecto *afectivo*, la autoeficacia influye en la emoción que se le brinde y al tipo de afecto que se exprese para desarrollar alguna función o insertarse en algún contexto nuevo. Por ejemplo, si es un evento negativo podría causar agitación o ansiedad y, por el contrario, si es una situación positiva, generaría calma o alivio influyendo directamente en la emoción y actitud de la persona para desarrollar sus niveles de desempeño (Kent & Gibbons, 1987).

El aspecto *comportamental*, se orienta a la elección de actitudes, teniendo en cuenta los esfuerzos y persistencia frente a objetivos o actividades. Las personas con fuerte sentido de autoeficacia aumentan sus esfuerzos para dominar un desafío cuando surgen obstáculos y su perseverancia ayuda a obtener los resultados esperados, el éxito incrementa el sentido de eficacia. Por el contrario, una persona con actitud débil, desarrolla dudas sobre su capacidad de realizar una tarea retadora y se da por vencido con facilidad (Taylor & Brown, 1988).

Satisfacción Laboral

La SL es muy valorada dentro de la calidad de vida que puede tener la persona. En un inicio, se observó los efectos de la SL sobre variables como el ausentismo y rotación en la organización (Brief & Aldag, 1975). Luego, los intereses cambiaron y se transformó en un ámbito de vida que se recibe, por este motivo, se ha determinado que es un factor valioso para el desempeño que pueda tener un trabajador dentro de la organización (Dietta, 2018).

La SL es un factor que determina el nivel de bienestar que un trabajador experimenta en su centro de trabajo siendo una respuesta afectiva producto de la valoración que el trabajador realiza de los aspectos laborales (Boada & Tous, 1993), asimismo, se encuentra relacionada con el desempeño del trabajador y se ha encontrado una relación significativa, así como negativa, entre la SL y aspectos negativos del comportamiento organizacional como la ausencia o abandono del puesto y rotación, por ende, los que se encuentran más insatisfechos manifiestan estas conductas (Cernas-Ortiz, Mercado-Salgado, & Davis, 2018).

En relación a la definición de Boada y Tous (1993), Landy y Conte (2005), definen la SL como el estado emocional positivo que resulta de la valoración de la experiencia laboral, y

esta valoración es producto de las percepciones y las actitudes de las personas respecto de sus trabajos y diversos aspectos en general (Spector, 2002); por ello se considera que la satisfacción puede ser un efecto tanto de la personalidad del trabajador como del ambiente de la compañía (Newton & Keenan, 1991).

Existen dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral, la aproximación unidimensional y la aproximación multidimensional (Harpaz, 1983). La primera de ellas, se enfoca en la SL como una actitud al trabajo en general, donde no intervienen las facetas (salario, relación con compañeros, trato que recibe) que integran el contexto de éste, pero depende de ellas. La segunda, argumenta que la satisfacción con aspectos específicos del trabajo es incitada por diferentes antecedentes y condiciones, así como también, cada aspecto del trabajo puede ser medido uno por uno.

De este modo, la SL, se trataría de una actitud general, siendo el resultado de diferentes actitudes específicas relacionadas con los aspectos de la organización. Así, también sería un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación en la empresa, éstas pueden referirse a condiciones de su trabajo o a situaciones determinadas (Bravo, Pieró, & Rodríguez, 1996).

Teorías de Herzberg (Teoría Dual)

Se utilizará la Teoría Dual de Herzberg (1959) porque esta explica como el trabajador satisface sus necesidades y que factores intervienen en el desempeño dentro de la organización, asimismo, qué los llevará a cumplir de manera positiva o negativa con los logros de la organización.

Herzberg (1959) formuló la teoría de los dos factores: Factores Intrínsecos o Motivacionales y Factores Extrínsecos o Higiénicos. Los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción en el cargo y con las funciones que la persona desempeña, relacionándose con aquello que ella hace o ejecuta. Aquí, intervienen los sentimientos vinculados al desarrollo profesional, reconocimiento, autorrealización, responsabilidad y crecimiento, todo esto depende del desenvolvimiento de la persona dentro de su centro laboral.

Según Herzberg (2003), el enriquecimiento del cargo trae efectos positivos, como el incremento de la producción y motivación, la reducción de faltas o errores en el servicio. No obstante, algunos críticos indican algunos efectos indeseables, como el aumento de la ansiedad por el enfrentamiento a tareas nuevas, especialmente, cuando no son exitosas las primeras experiencias; el aumento del conflicto entre las expectativas y los resultados de su función con las nuevas tareas; los sentimientos de explotación cuando el incremento de sobrecarga laboral, no va acompañado de un incremento económico.

Estos factores de motivación están controlados por el trabajador, se refieren a lo que hace y el rol que cumple, involucrando emociones de reconocimiento profesional, crecimiento y necesidades de superación. Herzberg (1959), considera que las consecuencias de los factores motivacionales sobre el comportamiento de los trabajadores son profundos y estables cuando son óptimos, provocando verdadera satisfacción en ellos. También resalta que los factores de la SL están desligados y son distintos a los factores que originan la insatisfacción profesional, es por ello, que indica que el opuesto de la satisfacción profesional, sería ninguna satisfacción profesional (Chiavenato, 2002).

Por otro lado, están los Factores Extrínsecos o Higiénicos, relacionados con la insatisfacción, encontrándose en el ambiente de las personas y se involucra con las condiciones en las cuales cumplen con su trabajo, como éstas son reguladas por la empresa, no se encuentran al alcance de la persona y no pueden ser modificadas como el liderazgo democrático, incentivos o políticas empresariales. Este factor es preventivo debido a que evita la insatisfacción, pero no genera la satisfacción (Herzberg, 2013). Los factores higiénicos son los beneficios sociales, el salario, el tipo de liderazgo que fomenta su jefe inmediato, la política de la empresa son factores del ambiente que rodea al trabajador. Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores Higiénicos son óptimos, evitan la insatisfacción de los trabajadores, pero no consiguen aumentar su satisfacción y si la elevan no logran mantenerla (Chiavenato, 2006).

Es así como, Herzberg, propuso la teoría dual, ya que lo opuesto a “Satisfacción” es “No Satisfacción” y lo contrario a “Insatisfacción” es “No Insatisfacción”, creía que los factores que inducían a la satisfacción laboral eran diferentes a los que llevaban a la insatisfacción laboral, por ende, los jefes que buscaban suprimir los factores que generaban insatisfacción y podían evitar trabajadores insatisfechos, pero no necesariamente esto los motivaba. Es por ello, que, para motivar a los trabajadores, Herzberg sugirió darles prioridad a los factores intrínsecos (Correa, 2012).

Antecedentes

Antecedentes nacionales

Antay y Granados (2016) decidieron evaluar la relación entre estilo de liderazgo, estilo de comunicación, estilo de toma de decisiones, satisfacción laboral y la autoeficacia profesional con una muestra de 45 egresados del año 2015 de la Especialidad de Puente de la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”. Para obtener resultados, se utilizó la Escala de comunicación asertiva ECA-GVV, Cuestionario Melbourne sobre Toma de Decisiones, Cuestionario de Estilos de Liderazgo, Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 y la Escala de Autoeficacia Profesional. Los resultados indican que existe una relación estadísticamente significativa positiva de la Autoeficacia Laboral sobre los estilos de liderazgo ($r = .15$, $p < 0.05$), comunicación ($r = .04$, $p < 0.05$) y con la satisfacción laboral ($r = .45$, $p < 0.05$), siendo esta la relación más alta. Los autores concluyen en la existencia de la autoeficacia laboral en los estilos de liderazgo, comunicación, y satisfacción laboral.

Calderón (2018) evaluó la relación de la satisfacción laboral afectiva y la autoeficacia laboral en trabajadores profesionales peruanos con una muestra de 223 evaluados de diferentes profesiones administrativas. Para el estudio se utilizó la Escala de Autoeficacia Laboral de Thompson y Phua (2012) y la escala de Satisfacción Laboral Afectiva de Rigotti, Schyns y Mohr (2002). Los resultados indican que se relaciona de forma positiva ambas variables ($r = .389$, $p < .01$). La autora concluye que a mayor SLA existe mayor AL; también, el análisis de correlación entre la SL con las variables demográficas sexo, tipo de empresa y lugar de nacimiento de los participantes, no demostró diferencias significativas. Por último, la puntuación de SL fue mayor para los participantes que tenían ingreso mayor a 1500 soles en comparación a los que tenían ingreso menor a 1500 soles.

Antecedentes Internacionales

Tejedor et al. (2015), realizaron un estudio, teniendo como objetivo, determinar el posible rol que ejerce la autoeficacia sobre la satisfacción laboral e irritación laboral, en una

muestra de 386 personas de España con diferentes ocupaciones. Para ello, utilizaron como instrumentos, la Escala de Autoeficacia Ocupacional, el Índice Descriptivo del Trabajo y la Escala de Irritación. Los resultados indican que existe una asociación estadísticamente significativa positiva entre AL y SL; ya que, poseen relaciones positivas significativas de satisfacción con el trabajo en sí mismo ($r = .21, p < 0.01$), con satisfacción de la supervisión ($r = .15, p < .01$) y con la satisfacción con la promoción ($r = .14, p < .01$). Los autores concluyen confirmando una relación estadísticamente significativa positiva entre autoeficacia ocupacional y satisfacción laboral y una relación negativa entre irritación emocional y autoeficacia laboral.

Bargsted et al. (2019), evaluaron los efectos del rol mediador de las características del trabajo, por ejemplo, características contextuales y sociales en relación con la autoeficacia profesional y la satisfacción laboral. Para este estudio se encuestó a 353 trabajadores en Chile, utilizaron la Versión en español de la Escala de Eficacia Profesional (Salanova, Grau, Llorens, & Schaufeli, 2001) y la Versión en español del Índice Descriptivo del Trabajo (JDI), desarrollado por Smith, Kendall y Hulin (1969) y actualizado por Smith (1987). Los resultados indicaron que la autoeficacia tiene una relación estadísticamente significativa positiva con la satisfacción laboral ($\beta = .25, p < .001$), la autoeficacia tiene una relación positiva con cada mediador (características de la tarea: $\beta = .51, p < .001$; características del conocimiento: $\beta = .45, p < .001$; características sociales: $\beta = .28, p < .001$; características físicas: $\beta = .18, p < .001$). Sin embargo, las características del conocimiento ($\beta = -.01, p < .001$) y las características físicas ($\beta = -.04, p > .05$) no presentan una relación significativa con la satisfacción laboral. Por los resultados obtenidos, los autores concluyen y respaldan la relación entre la autoeficacia y la satisfacción laboral a través de la tarea y las características sociales como características del diseño del trabajo; éstas median completamente la relación entre la autoeficacia y la satisfacción laboral.

Cernas-Ortiz et al. (2018), efectuaron un estudio con la finalidad de identificar el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad en la relación de la perspectiva futura de tiempo con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los datos fueron recolectados en 287 estudiantes de Máster en Administración de una universidad en México, se utilizó el inventario de Perspectiva de Tiempo (Zimbardo & Boyd, 1999), la versión abreviada de la Escala de autoeficacia ocupacional (Schyns & Von Collani, 2002), la Escala del estado de esperanza (Snyder, 1996), la Escala de siete reactivos anclados (Ryan &

Frederick, 1997) y la Escala global de satisfacción laboral adaptada del índice (Brayfield & Rothe, 1951). Los autores obtuvieron que la perspectiva futura de tiempo tiene efectos significativos sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional y estos efectos se transmiten a través de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. Ellos basan sus resultados en la teoría de las diferencias individuales de la satisfacción laboral de Motowidlo (1996). En donde, indican que, las actitudes laborales contribuyen en el ambiente organizacional, esto depende de los resultados positivos que una persona tenga en su trabajo, concluyendo que cuanto más favorable sea su experiencia, el trabajador tendrá más gusto por sus funciones aumentando su autoeficacia y generando un mayor gusto por el trabajo, tendiendo una adecuada Satisfacción laboral.

Dietta (2018) se interesó por estudiar las relaciones existentes entre constructos como la satisfacción laboral de los trabajadores, la inteligencia emocional, la autoeficacia y el estilo de liderazgo recibido por parte del superior; para esto, se tomó una muestra de 100 trabajadores del sector comercio en España, utilizando cuatro instrumentos, *Authentic Leadership Questionnaire* (Walumbwa, Avolio, Gardner, Wernsing, & Peterson, 2008), *General Self-Efficacy Scale* (Baessler & Schwarzer, 1996), Cuestionario de Satisfacción S10/12 (Meliá & Peiró, 1988) y *Wong & Law Emotional Intelligence Scale* (Wong & Law, 2002). Los resultados indican que el 48.2% de la varianza de la satisfacción laboral está explicada por las variables de liderazgo auténtico e inteligencia emocional. También, la inteligencia emocional tuvo un 5.2% de varianza adicional de la variable dependiente. La autora confirma la correlación que existe entre autoeficacia e inteligencia emocional ($F= 46,983$; $p < .01$). satisfacción laboral y liderazgo auténtico. Asimismo, se muestra que la satisfacción de los empleados depende tanto de su capacidad para identificar y regular las emocionales, es decir, la SL mantiene una relación directa con la AL, asimismo, influye el estilo de liderazgo recibido por el jefe directo en la empresa.

Yakin y Erdil (2012) ejecutaron un estudio en Reino Unido con el objetivo de revisar las relaciones entre la autoeficacia, el compromiso laboral y los efectos en la satisfacción laboral en una muestra de 161 personas que respondieron el cuestionario por correo electrónico. La autoeficacia se midió mediante una escala de 12 ítems desarrollada por Scherer (1982) que incluye tres dimensiones: confianza, esfuerzo y actividad, el compromiso laboral se midió con una escala de 18 ítems desarrollada por Rich, Lepine y Crawford (2010) que consiste en tres dimensiones; compromiso emocional, físico y cognitivo; por último, la satisfacción laboral se

midió con un cuestionario de satisfacción de Minnesota que consta de veinte ítems, pero sólo se utilizaron 18 ítems. Los resultados indicaron relaciones significativas entre las variables de estudio, éstas han sido consistentes con investigaciones revisadas, es por ello, que los autores concluyen que la satisfacción laboral intrínseca de los encuestados ha sido mayor que su satisfacción laboral extrínseca. Por otro lado, existe una correlación positiva y comprobada entre la autoeficacia laboral y la satisfacción laboral ($F = 2985$; $p = 0,033 < 0,05$) también, entre el espíritu emprendedor y el compromiso emocional y cognitivo ($F = 16,156$; $p = 0,000$). Finalmente, el compromiso emocional está relacionado con el compromiso físico y el compromiso cognitivo. En conclusión, se comprobó que la autoeficacia como como el compromiso laboral intervienen de manera positiva en la satisfacción laboral, este estudio se apoyó en la teoría cognitiva social y eventos de compromiso laboral, utilizando modelos de regresión.

Por último, Siu, Spector y Cooper (2005) evaluaron los efectos de la Autoeficacia con los valores laborales en la Sociedad China: Hong Kong y Beijing y la relación con los estresores laborales y el bienestar laboral, en donde se incluye a la Satisfacción Laboral para medir factores estresantes, en este estudio se utilizó la escala de Western (1975), la versión china de la Escala General para Autoeficacia Laboral y Escala de SL de Camman, Fichman, Jenkins y Klesh (1979) en 105 y 129 empleados en Hong Kong y Beijing, respectivamente. Los resultados demostraron una relación positiva entre la Satisfacción Laboral y la Autoeficacia Laboral ($r = .26$, $p < 0,01$) en ambas muestras. En conclusión, se descubrió que la autoeficacia es un moderador del estrés para ambas muestras, se demostraron parcialmente las relaciones de satisfacción con el estrés laboral.

Justificación

Este estudio puede ser útil para conocer la interacción de las variables en un contexto donde existen pocas investigaciones de los mismos como es el contexto nacional. Asimismo, será evidencia para posteriores estudios académicos y los datos serán útiles para que se realicen nuevos proyectos que ayuden a la comprensión de estas variables y otras como; por ejemplo, el clima organizacional y desempeño de los trabajadores. Es importante que los líderes que tengan a cargo personas dentro de la organización conozcan sobre AL porque así podrán

asignar tareas acordes a las capacidades de cada colaborador, que en el marco de la teoría de Bandura (1977), esto podría fomentar su AL y como consecuencia su SL.

Considerando las condiciones laborales a nivel nacional e internacional los trabajadores enfrentan desafíos tales como la inseguridad laboral y estar en un trabajo sin perspectivas de línea de carrera, continúa siendo común en todos los países, y que la SL y AL han demostrado ser factores protectores de varios aspectos negativos en la organización, asimismo, se debe comprobar si la AL y la SL interfieren de manera positiva o negativa en el tiempo de permanencia dentro de la organización, siendo importante realizar estudios que identifiquen la interacción estas variables, por ello, el este estudio tiene por objetivo:

1. Determinar si existe relación entre la AL y SL en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana.

Los objetivos específicos son:

2. Identificar si existe relación entre la AL y los factores intrínsecos en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana.
3. Identificar si existe relación entre la AL y los factores extrínsecos en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana.
4. Identificar si existe relación entre la AL y SL por el tiempo de permanencia de los trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana.

Asimismo, teniendo en cuenta los antecedentes reportados, la presente investigación plantea como hipótesis de investigación:

1. Existe una relación entre la AL y SL en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana.
2. Existe relación entre la AL y los factores intrínsecos en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana.
3. Existe relación entre la AL y los factores extrínsecos en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana.
4. Existe una relación entre AL y SL por el tiempo de permanencia de los trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana.

Método

Diseño y tipo de investigación

La investigación es de tipo empírica y se utilizó la estrategia de tipo asociativa; ya que, se desea explicar la relación funcional que podría existir entre variables; es así que el diseño del estudio es correlacional simple, en donde se analiza si existe la relación estadística que se representa en un incremento o disminución en una variable y éste coincide con un aumento y disminución de la otra variable (Ato, López & Benavente, 2013).

Participantes

La muestra de la investigación se recolectó a través de un procedimiento no probabilístico y es de tipo correlacional que tiene como finalidad conocer la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) y estuvo conformada por 125 trabajadores de una consultora de recursos humanos de Lima Metropolitana. Las edades fueron entre 22 y 49 años ($M = 31.64$; $DE = 4.624$) y el 37.6% ($n = 47$) fueron varones y 62.4% ($n=78$) fueron mujeres. En cuanto al estado civil el 48.8% ($n = 61$) fueron Solteros, 31.2% ($n = 39$) Casados, 14.4% ($n = 18$) Conviviente y 5.6% ($n = 7$) Divorciado. En el grado de instrucción se consideró Educación Superior Completa que obtuvo 99.2% y Educación Superior Incompleta 0.8%. Asimismo, se les preguntó por el tiempo que tenían laborando en la organización que fue en promedio 2.78 años y el 48% ($n = 60$) trabajan de 1 a 3 años, de 3 a 5 años son el 25.6% ($n = 32$) y, por último, 26.4% ($n = 33$) cuentan con un tiempo mayor a 5 años dentro de la compañía.

También, se les consultó si eran el único sustento en su hogar, los trabajadores que contestaron que sí fueron 24.8% ($n = 31$) y los que respondieron de forma negativa 75.2% ($n = 94$). Finalmente, se les preguntó por la cantidad de hijos que tenían y sus respuestas fueron Ninguno 67.2% ($n = 84$), Solo uno 14.6% ($n = 22$), Dos 13.6% ($n = 17$), Tres 1.6% ($n = 2$).

Se utilizaron como criterios de inclusión, trabajadores con más de seis meses laborando en la empresa y como criterio de exclusión ser practicante o ser trabajador con menos de seis meses de permanencia en la organización.

Instrumento de recolección de información

Cuestionario de Autoeficacia Profesional-AU-10 (Maffei et al., 2012). Se utilizó la versión adaptada a Lima por Calderón, Domínguez y Arroyo (2018), cuenta con 10 ítems como el cuestionario original y con un formato de respuesta politómico de siete alternativas: Nunca, Pocas Veces, Algunas Veces, Cierto, Frecuentemente, La mayoría de veces, Seguramente.

Respecto a las propiedades psicométricas, Calderón et al. (2018) elaboraron un análisis de validez de contenido, la sistematización y cuantificación de las respuestas fueron realizadas por el coeficiente V de Aiken (1980, 1985) e identificaron la validez de la estructura interna con un análisis factorial confirmatorio, asimismo, la estimación de confiabilidad, se encuentra en un nivel alto ($\alpha=.827$). Los resultados del análisis factorial confirmatorio indicaron que la estructura se ajusta a una sola dimensión con los siguientes índices de ajuste: CFI = .978; RMSEA (IC90%) = .065 (.00 - .109) y SRMR = .063.

Escala de Satisfacción en el trabajo (Warr, Cook, & Wall, 1979). Se utilizó la versión derivada del estudio de Arias Rivera y Ceballos (2017) conformada por 15 ítems de opciones de respuesta politómico de siete alternativas que son: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Poco satisfecho, Neutro, Poco satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho. La escala cuenta con dos dimensiones de SL: factores intrínsecos (Libertad para elegir tu propio método de trabajo) y factores extrínsecos (Condiciones físicas del trabajo).

Sobre las propiedades psicométricas, se realizó el análisis factorial exploratorio (AFE) y el cálculo de la confiabilidad. Los autores reportaron la escala bajo la hipótesis de unidimensionalidad, demuestra tener una mejor saturación de los ítems la cual se halla entre .605 y .851; por último, la confiabilidad de la prueba es de $\alpha= .945$

Procedimiento

Para realizar la evaluación se solicitó el permiso correspondiente a la empresa y se coordinó una fecha para realizar las evaluaciones, se inició con la entrega de dos hojas tamaño A4 a cada participante; la primera, contenía el consentimiento informado del estudio, en donde, se indicó que el cuestionario sería anónimo y no tendría ningún tipo de consecuencias negativas en la organización, asimismo, la actividad era voluntaria y sin ningún beneficio

monetario por su participación; por otro lado, la información recolectada solo sería utilizada para la presente investigación.

La segunda hoja, incluía ambas escalas (Cuestionario de Autoeficacia Profesional-AU-10 y Escala de Satisfacción en el trabajo), se utilizó la sala de reuniones de la empresa, en donde, los participantes ingresaban por grupos de 30 a 40 personas como máximo y en dos turnos por la mañana o por la tarde, terminando la evaluación en dos días.

Como aspectos éticos, a todos los trabajadores se les brindó las mismas indicaciones y se absolvió las diversas dudas que podrían tener acerca de las encuestas, asimismo, se les indicó que respondan con sinceridad y se les aseguró la confidencialidad de la información recolectada, también se indicó el objetivo de la evaluación y que los datos solo serán utilizados con fines de la investigación, todo esto a través del llenado del consentimiento informado.

Análisis de datos

Se empleó el programa estadístico SPSS v.22 para el análisis de confiabilidad, el análisis inferencial y el análisis de correlación. Se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad por consistencia interna, la cual debe ser > 0.70 para ser aceptable (Hunsley & Marsh, 2008, Mueller & Hancock, 2001) Además, para el análisis inferencial, se identificó la distribución de los datos mediante la prueba Kolmogorov Smirnov (KS). Se realizó un análisis de correlación con la prueba rho de Spearman que se interpreta de acuerdo a la siguiente regla: rho próxima a .20 se le considera bajo, próximo a .50 valor promedio y .80 valor alto (Ferguson, 2009). y para complementar este análisis se interpretó estos coeficientes con la estimación de la magnitud del efecto de la misma con el coeficiente r^2 donde los valores cercanos a .04 se les consideras como valor mínimo recomendado, .25 representa un efecto moderado y .64 se considera efecto fuerte (Ferguson, 2009).

Resultados

Análisis psicométricos

Según las propiedades psicométricas del Cuestionario de Autoeficacia Profesional-AU-10, la confiabilidad se estimó por consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach y se obtuvo un valor $\alpha = .873$ para el total de las puntuaciones. Asimismo, para la Escala de Satisfacción en el trabajo para la satisfacción extrínseca se obtuvo $\alpha = .717$ mientras que para la satisfacción intrínseca se obtuvo $\alpha = .745$. Todos estos valores se pueden considerar como aceptables según Hunsley & Marsh (2008) y Mueller & Hancock (2001).

Análisis inferencial

Previo al análisis inferencial se hizo el análisis de normalidad. Los resultados de la prueba KS indican que los puntajes no se ajustan a una distribución normal y; por lo tanto, tienen que utilizarse pruebas no paramétricas, específicamente la prueba de correlación rho de Spearman; ya que, los datos no se aproximan a una distribución normal.

Sobre la hipótesis general la cual indica que se espera una relación entre la AL y SL en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana, el valor de correlación entre la AL y la SL fue un coeficiente rho estadísticamente significativo positivo de magnitud moderada y el valor de magnitud del efecto es moderado. Para la hipótesis dos, la correlación entre la AL y los factores intrínsecos obtuvo un coeficiente rho estadísticamente significativo positivo de magnitud baja y una baja magnitud del efecto. Para la hipótesis tres, la correlación entre la AL y los factores extrínsecos se adquirió un coeficiente rho estadísticamente significativo positivo de magnitud moderada y el valor de magnitud del efecto es moderado (ver tabla 1).

Tabla 1***Correlación entre la autoeficacia y la satisfacción laboral***

		Autoeficacia Laboral
Satisfacción laboral	rho	.494*
	r^2	.244
Satisfacción intrínseca	rho	.386*
	r^2	.148
Satisfacción extrínseca	rho	.493*
	r^2	.243

Nota: r^2 = varianza compartida; (*) = correlaciones estadísticamente significativas.

En la hipótesis cuatro, la correlación entre la AL y la satisfacción extrínseca e intrínseca de acuerdo al tiempo de permanencia de los trabajadores de uno a tres años, presenta un coeficiente rho estadísticamente significativo positivo de magnitud baja y una baja magnitud del efecto. Sin embargo; en los trabajadores de tres a cinco años no se observan correlaciones estadísticamente significativas. Por último, los colaboradores con más de cinco años de permanencia en la organización, obtuvieron un coeficiente rho estadísticamente significativo positivo de magnitud promedio y una moderada magnitud del efecto (ver tabla 2).

Tabla 2***Análisis de correlación entre la AL y SL de acuerdo al tiempo de permanencia en la organización***

		Autoeficacia Laboral		
		1-3 años	3-5 años	Mayor a 5 años
Satisfacción intrínseca	rho	.384**	.235	.647**
	r^2	.147	.005	.418
Satisfacción extrínseca	rho	.487**	.414*	.510**
	r^2	.237	.171	.260

Nota: r^2 = varianza compartida; (*) = correlaciones estadísticamente significativas.

Discusión

El presente estudio tuvo por objetivo identificar si existe relación entre la AL y la SL en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana, lo que es importante porque la AL ha demostrado tener influencia sobre la capacidad que tiene el trabajador en realizar diferentes acciones que le permitan lograr un nivel óptimo de desempeño en sus funciones y porque la SL es una variable que puede establecer el nivel de bienestar que un colaborador percibe en su organización siendo una respuesta afectiva que evalúa los aspectos laborales.

Entre los principales resultados se encontró que existe una asociación positiva entre la AL y la SL, patrón que se repite de acuerdo al tiempo de servicio dentro de la organización, con algunas excepciones, lo que merece un mayor análisis. Estos resultados concuerdan con los reportados por Antay y Granados (2016), quienes reportan una asociación positiva entre ambas variables. También los resultados coinciden con lo encontrado por Cernas-Ortiz et al. (2018), quienes comprobaron que las actitudes laborales contribuyen en el ambiente organizacional, concluyendo que cuanto más favorable sea su experiencia, el trabajador tendrá más gusto por sus funciones aumentando su autoeficacia y generando un mayor gusto por el trabajo, tendiendo una adecuada Satisfacción laboral. Otro antecedente importante que muestra similitud con los resultados obtenidos es el de Dietta Martín (2018) quien confirmó las relaciones positivas y significativas entre la AL y SL, afirmando que si un trabajador tiene un auténtico líder y lo percibe como tal, se genera un adecuado clima laboral y por ende, su desempeño en sus funciones será óptimo; por consiguiente, el colaborador mostrará mayores niveles de SL, siendo importante incentivar el adecuado liderazgo entre la primera línea de dirección en las organizaciones, de este modo, se podrá conseguir mejores resultados de SL en los trabajadores.

Asimismo, se puede identificar que los resultados de la investigación son similares a los de Calderón (2018), quien evaluó la relación de la satisfacción laboral afectiva y la autoeficacia laboral en trabajadores peruanos donde se concluye en que las variables se relacionan de forma positiva, a mayor SLA existe mayor AL. Por otro lado, los resultados de Tejedor et al. (2015), comprobaron la existencia de una asociación positiva entre AL y SL; Por su parte, Bargsted et al. (2019), evaluaron los efectos del rol mediador de las características del trabajo, en relación con la autoeficacia profesional y la satisfacción laboral, los resultados

indicaron que las variables, tienen una relación positiva y significativa; Sin embargo, las características del conocimiento y las características físicas no presentan una relación significativa con la satisfacción laboral, en este estudio, los autores respaldan la relación entre la autoeficacia y la satisfacción laboral a través de la tarea y las características sociales.

En cuanto a la asociación de las variables, se puede explicar que la AL desde el marco conceptual de Bandura (1977) se define como creencias sobre las propias capacidades para la ejecución de determinadas actividades, y estas creencias enfatizan el componente cognitivo que se va nutriendo con las fuentes de autoeficacia como el desempeño pasado, la experiencia indirecta, la persuasión verbal y las señales emocionales (Bandura, 1997; Lunenburg, 2011), esto en conjunto va a fortalecer la autoeficacia (Bandura, 1977) y permitirá que las personas afronten con éxito diversas actividades, que le permitan lograr una adecuada ejecución de tareas, afrontar diversas situaciones con éxito, siendo persistentes, estableciendo metas desafiantes, además, trabajando más fuerte cuando se les presenta alguna dificultad; esto mantiene conexión con la Teoría dual de Herzberg (1959) porque los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción en el cargo que es producto de las funciones que la persona desempeña, relacionándose con aquello que ejecuta y los logros obtenidos, además, Lazarus y Folkman (1986), al igual que Bandura (1997), indican que cuando las personas evalúan las posibilidades de tener un control sobre las situaciones que viven, crean un nivel en el que pueden modificar las demandas del ambiente y de esto, depende su capacidad de afrontamiento a las alternativas frente al trabajo; por ello es que se convierte en un factor determinante del desempeño y continuidad laboral (Locke, 2002) y como un predictor de la ausencia o abandono del puesto y rotación, por ende, los que se encuentran más insatisfechos manifiestan estas conductas (Cernas-Ortiz et al. 2018).

Al analizar los resultados de acuerdo al tiempo de servicio, los trabajadores de uno a tres años y los de cinco a más, presentan correlaciones con magnitudes del efecto entre bajas y moderadas, esto se explica porque en este personal la perspectiva futura de tiempo, se relaciona con la SL y AL, generando actitudes laborales favorables para el ambiente laboral, asimismo, esta experiencia depende de los resultados que tenga el trabajador y de las reacciones afectivas. Cuanto más positiva sea su experiencia tendrá mayor satisfacción por el trabajo y fuertes lazos de afecto, a su vez, se asocian a la productividad, que incrementan la autoeficacia y aseguran la permanencia de los trabajadores en la organización (Cernas-Ortiz & Davis, 2016), además tiene un poder de mediación frente a las actitudes del trabajador, que en el contexto de la Teoría

Social Cognitiva (Bandura, 2008) pues se asocia al componente denominado *autosistema* que es el conjunto de procesos que tiene la persona para percibir, regular y evaluar su conducta, teniendo la capacidad de autorregulación sobre sus pensamientos, sentimientos y acciones que toma el trabajador pensando en sus acciones futuras, y esta regulación origina que exista un ambiente laboral positivo y estable para los trabajadores; por lo tanto, la comunicación entre jefes y colaboradores será fluida (Locke & Latham, 2002), lo que podría proporcionar incrementos salariales o mejores en las condiciones laborales para los trabajadores, y por lo tanto, las metas y el cumplimiento de estas sería mayor y con resultados óptimos para la organización (Landy & Conte 2005).

Asimismo, también se involucra la perspectiva futura de tiempo con las tres dimensiones de la Autoeficacia, *la magnitud de la autoeficacia*, siendo el grado de dificultad que debe seguir la persona para lograr sus propios objetivos en un tiempo determinado; esto se observa desde el primer al tercer año de permanencia de los trabajadores dentro de la organización; la segunda, es *la fortaleza de la autoeficacia*, que es el poder de convencimiento que tiene la persona para creer que puede cumplir con el objetivo que se plantee, esto se da en los primeros años de trabajo en la organización y, en tercer lugar, *la generalidad de la autoeficacia*, que indica que las experiencias de éxito o fracaso influyen de forma limitada en los comportamientos al cual es expuesta la persona dentro de la organización a lo largo de los años. La PFT es un factor que se relaciona con las dimensiones de la AL porque favorece el desarrollo de las experiencias positivas y de éxito pues predispone al trabajador a esforzarse mucho a lo largo de los años para alcanzar las metas que se propone; ya que, el esfuerzo produce resultados (Cernas-Ortiz & Davis, 2016). Así también, estos aspectos ayudan a aumentar la satisfacción de los trabajadores, donde se involucran factores extrínsecos como logros, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad, promoción. En cambio, la insatisfacción se da por la falta de los factores extrínsecos, como son sueldo y beneficios, política de la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, seguridad laboral, estos factores tienen muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo, según los resultados, esto se observa a partir del tercer año dentro de la empresa (Chiavenato, 2002).

En líneas generales, los resultados también se pueden explicar desde la asociación de las cuatro fuentes de autoeficacia y los componentes de la SL, es así que la autoeficacia, también, cuenta con cuatro fuentes que se involucran con la perspectiva futura de tiempo, la primera es el *desempeño pasado*, hace referencia a la probabilidad de que los trabajadores

hayan tenido éxito en experiencias laborales anteriores y tengan más confianza para sobrellevar tareas similares en un futuro (Chiavenato, 2006). Una segunda fuente es la *experiencia indirecta*, que consiste en ver a un compañero de trabajo tener éxito en una función específica, de este modo, puede aumentar la autoeficacia del trabajador; ya que, observa que él lo logró y así también, podría cumplir con las metas que se proponga (Bravo et al. 1996).

La tercera fuente de autoeficacia es la *persuasión verbal*, donde se convence a las personas de la capacidad que tienen para tener éxito en una tarea en particular y que ésta pueda perfeccionarla en acciones futuras, de este modo, los trabajadores potencializarán sus capacidades para generar sus propios logros (Correa, 2012). Por último, la cuarta fuente nos indica que las *señales emocionales* influyen en la autoeficacia, es decir, una persona que espera equivocarse en alguna tarea o considera que es muy difícil de cumplir, es probable, que experimente síntomas fisiológicos, como: palpitaciones en el corazón, sudoración en las manos, enrojecimiento en el rostro, estos síntomas podrían ser repetitivos a lo largo del tiempo según como el trabajador logre controlarlo (Herzberg, 2003).

Un resultado a destacar es que en la población de trabajadores entre tres y cinco años no hay correlaciones identificadas, esto puede pasar porque según la Teoría Dual de Herzberg (1959), indica que los factores Intrínsecos o Motivacionales están controlados por el mismo trabajador, refiriéndose al rol que desempeña involucrando sentimientos de reconocimiento profesional, crecimiento y necesidades de superación, estos factores intrínsecos, no están asociados a la AL, porque cuando las personas evalúan las situaciones que viven, crean un nivel en el que pueden modificar las demandas del ambiente; esto, depende de la capacidad de afrontamiento que tengan frente al trabajo; por ello, es que se convierte en un factor determinante del desempeño y como un predictor de la rotación, por ende, los que se encuentran insatisfechos manifiestan estas conductas (Cernas-Ortiz et al. 2018).

Las implicancias prácticas del estudio se orientan a que en base a los resultados se realicen programas de intervención por el área de Gestión Humana para que puedan identificar que trabajadores se encuentran desarrollando la AL que ayude a generar SL y quienes se encuentran en proceso de desarrollo o todavía les falta involucrarse con la organización. Asimismo, podría evaluar sus prácticas para con los colaboradores, de manera que la percepción que tienen sobre ella mejore la SL También, el trabajador podrá reconocer que aspectos podría mejorar para aumentar su productividad y autoeficacia, asimismo, identificar variables adicionales como liderazgo, trabajo en equipo, visión estratégica, en donde, el área

de Gestión Humana pueda ayudarlo a potenciar diferentes competencias blandas que lo ayudarán a seguir creciendo como profesional y continuar con una línea de carrera. De este modo, contarán con colaboradores que realicen sus funciones de manera óptima generando lazos afectivos y disminuyendo el ausentismo y la rotación constante en la empresa.

Una limitación del estudio se encuentra en que el número de participantes femeninos y masculinos no son equivalentes ni equitativos, es por ello, que no se pudo realizar una comparación por grupos enfocado en la variable de géneros, este análisis podría ser relevante en futuros estudios debido a que se podría obtener resultados precisos y se generarían acciones correctivas enfocadas a un solo grupo. Por otro lado, el procedimiento por el cual se recogieron los datos pudo intervenir en las respuestas de los trabajadores y podrían haber sesgado los resultados obtenidos porque todos completaron los cuestionarios en su jornada laboral y en la misma empresa, originando cierta incomodidad porque algunos trabajadores podrían creer que sus respuestas mediarían con el trato que mantienen con su actual empleador o jefe directo, llevándolos a no ser transparentes en sus respuestas para no generar malos entendidos o poner en riesgo su puesto laboral.

Se recomienda para estudios futuros adicionar variables relacionadas, que son importantes para la investigación de la autoeficacia laboral y la satisfacción laboral, como por ejemplo, clima organizacional porque se relaciona con obtener un ambiente físico positivo (Montoya, Beio-Escamlila, Bermúdez, Burgos, Fuentealba & Padilla, 2017; Porcela, Huarcaya, & Josue, 2017; Cotrina & Lozano, 2017), la cultura organizacional; ya que, es el conjunto de valores y creencias de los integrantes de la empresa, (Rivera, Carrillo, Santos, Oreste, Hurtado, & Rozo 2018; Barale & Santos, 2017; Pérez, Milian, Cabrera, & Victoria 2016) y desarrollo organizacional porque se evalúa las fortalezas y debilidades de la compañía para mejorar el desempeño individual y se generen cambios positivos (Ramírez & Pérez, 2016; Palomino, 2017; Hernández, Lirios, & Guillén, 2018). Esto permitirá incrementar el conocimiento del área organizacional y a la vez ayudará a mejorar la sinergia entre la empresa y los trabajadores.

Finalmente, se comprueba que hay correlación entre la AL y SL y de acuerdo al tiempo de permanencia de los trabajadores de 1 a 3 años presenta un coeficiente estadísticamente significativo positivo esto indica que hay opiniones favorables que observa el trabajador en su ambiente laboral y éstos ayudan a la productividad y permanencia a largo plazo dentro de la organización. Sin embargo; en los trabajadores de 3 a 5 años no se observan correlaciones

estadísticamente significativas esto posiblemente porque su experiencia ya no es positiva y el gusto por el trabajo se encuentra disminuyendo, esto genera un trabajador descontento con poca motivación y bajas expectativas de superación generando un ambiente no adecuado para la productividad de la empresa. Los resultados obtenidos, se podrían exponer ante los directores de la compañía para que puedan tomar medidas y acciones de mejora con los trabajadores y les permitan cambiar la percepción de los que no logran una satisfacción laboral, con el fin de obtener resultados óptimos y continuar con el crecimiento de la organización.

Referencias

- Antay, V., & Granados, L. (2016). *Relación entre la autoeficacia profesional y el estilo de liderazgo, estilo de comunicación, estilo de toma de decisiones y satisfacción laboral en los egresados de la especialidad de puente de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"* (Tesis de licenciatura). Escuela Nacional de Marina Mercante Perú.
- Armas, A. F., & Vilela, L. D. (2007). Variables que predicen la satisfacción y motivación de los directores de organizaciones educativas. *Avances en Supervisión educativa*, (6), 90-99.
- Ato, M., López-García, J.J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 29(3), 1038-1059.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action*. New York: Prentice-Hall.
Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1985-98423-000>
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción: Fundamentos Sociales*. Martínez Roca: Barcelona.
Recuperado de <https://www.worldcat.org/title/pensamiento-y-accion-fundamentos-sociales/oclc/503227218>
- Bandura, A., & Wood, R. (1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision making. *Journal of personality and social psychology*, 56(5), 805-860.
- Bandura, A. (1993). Perceived Self-Efficacy in Cognitive Development and Functioning. *Educational Psychologist*, 28(2), 117-148.

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY: Freeman.
Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1997-08589-000>
- Bandura, A., & Locke, E. A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of applied psychology*, 88(1), 87-96.
- Bandura, A. (2000). Cultivate self-efficacy for personal and organizational effectiveness. *Handbook of principles of organization behavior*, 2, 0011-21.
- Bandura, A.; Azzi, R. G. & Polydoro, S. (2008). *Teoria Social Cognitiva: conceitos básicos*. Porto Alegre: Artmed, 176.
- Barale, R. F., & Santos, B. R. D. (2017). Cultura organizacional: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 17(2), 129-136.
- Bargsted, M., Ramírez-Vielma, R., & Yeves, J. (2019). Autoeficacia profesional y satisfacción laboral: el papel mediador del diseño del trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35, 157 - 163.
- Bar-Haim, A. (2007). Rethinking organizational commitment in relation to perceived organizational power and perceived employment alternatives. *International Journal of Cross-Cultural Management*, 7(2), 203-217.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, (1), 343-394.
- Brief, A. P., & Aldag, R. J. (1975). Employee reactions to job characteristics: A constructive replication. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 182.
- Calderón Bernal, M. E. (2018). *Relación de la satisfacción laboral afectiva y la autoeficacia laboral en trabajadores profesionales peruanos* (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola Perú. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8478>

- Caprara, G. V., Di Giunta, L., Eisenberg, N., Gerbino, M., Pastorelli, C., & Tramontano, C. (2008). Assessing regulatory emotional self-efficacy in three countries. *Psychological assessment, 20*(3), 227.
- Cernas-Ortiz, D. A., Mercado-Salgado, P., & Davis, M. A. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 34*(1), 1-9. doi: <https://doi.org/10.5093/jwop2018a1>
- Cicchetti, D. V. (1994). Guidelines, criteria, and rules of thumb for evaluating normed and standardized assessment instruments in psychology. *Psychological Assessment, 6*(6), 284-290.
- Correa, F. (2012). *Los factores higiénicos de Frederick Herzberg no son suficientes para motivar*. (Tesis de Licenciatura). Universidad FASTA, Argentina.
- Cotrina Flores, C., & Lozano, R. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los trabajadores de la entidad financiera "edpyme raíz" de la ciudad de Trujillo*, 2016. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, X., & Nuñez, A. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Organizaciones del Sector Estatal (Instituciones Públicas). Desarrollo, Adaptación y Validación de Instrumentos. *Revista Universum, 23*(2), 66 – 85.
- Chiang, M., Vega, M. C., Martín, M. J., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol. 2)*. Madrid: Editorial Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México, D. F: McGraw-Hill Interamericana.

- De la Villa Moral Jiménez, M., & Ganzo Salamanca, S. (2018). Influence of emotional intelligence in job satisfaction in Spanish workers. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32.
- DiClemente, C. C. (1986). Self-efficacy and the addictive behaviors. *Journal of Social and Clinical Psychology*, (4), 302-315.
- Dietta Martín, A. (2018). *El papel de la inteligencia emocional, la autoeficacia y el estilo de liderazgo recibido sobre la satisfacción laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Francisco de Vitoria, España.
- Eden, D. (2003). Self-fulfilling prophecies in organizations. In J. Greenberg (Ed.), *Organizational behavior: The state of the science (2nd ed.)* (pp. 91-122). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Eurofound and International Labour Organization (2019). Working conditions in a global perspective, *Publications Office of the European Union*, Luxembourg, and International Labour Organization, Geneva.
- Ferguson, C. J. (2009). Is psychological research really as good as medical research? Effect size comparison between psychology and medicine. *Review of General Psychology*, 13(2), 130-136.
- Fernández, M. I., Villagrasa, J. R., Gamo, M. F., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, M. V., & Andradás, V. (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. *Revista Española de Salud Pública*, (69), 487-497.
- Grau Gumbau, R., Salanova Soria, M., & Peiró Silla, J. M. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 30(1-3), 311-321.
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction: Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. New York: Editorial Libra Publishers.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México. Editorial: Interamericana Editores.
- Hernández, G. P., Lirios, C. G., & Guillén, J. C. (2018). *Redes de conocimiento en torno al desarrollo organizacional en una universidad pública del Estado de México*. Recuperado de http://www.invurnus.uson.mx/revistas/articulos/46-art_05.pdf
- Hernández Hernández, L., & Oramas Viera, A. (2016). Autoeficacia y work engagement en trabajadores de diferentes ocupaciones asistenciales. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 17(4), 32-41.
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R., & García, B. (2009). Motivación, Satisfacción Laboral, Liderazgo y su Relación con la Calidad del Servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38(1), 1 – 8.
- Herzberg, F. (2003). Una vez más como motiva a sus empleados. *Harvard Business Review*. *Special issue*, 87-96. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431362>
- Herzberg, F. (2013). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Recuperado de <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>
- Hunsley, J., & Marsh, E. J. (2008). Developing criteria for evidence-based assessment: An introduction to assessment that work. En J. Hunsley & E. J. Marsh (Eds.) *A guide to assessments that work* (pp3-14). Oxford, Reino Unido: Oxford University Press.
- Imantas, J., & de Brabander, C. (1996). Teachers and Principals Sense of Efficacy in Elementary Schools. *Teaching and Teacher Education*, 12(2), 179-195.
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2019). *PERÚ: Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingreso por Departamento 2007-2018*. Lima: INEI.

- Jiménez, M. L. V., Fuertes, F. C., & Abad, M. J. S. (2009). Satisfacción en el voluntariado: estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21(1), 112-117.
- Judge, T.A., Bono, J.E. (2001). "Relationship of core self-evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: a meta-analysis" *Journal of Applied Psychology*, (86), 80-92.
- Kent, G., & Gibbons, R. (1987). Self-efficacy and the control of anxious cognitions. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, (18), 33-40.
- Landy, F.J., & Conte, J.M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México. Editorial: McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1986). Cognitive theories of stress and the issue of circularity. In M. H. Appley & R. Trumbull (Eds.): *Dynamics of stress. Physiological, psychological, and social perspectives* (pp. 63-80).
- Lee, L., Wong, P. K., Der Foo, M., & Leung, A. (2011). Entrepreneurial intentions: The influence of organizational and individual factors. *Journal of business venturing*, 26(1), 124-136.
- 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), 707-717.
- Lunenburg, F. C. (2011). Self-efficacy in the workplace: Implications for motivation and performance. *International Journal of management, business, and administration*, 14(1), 1-6.
- Luthans, F., Zhu, W., & Avolio, B.J. (2006). The impact of efficacy on work attitudes across cultures, *Journal of World Business*, (4), 121-132.
- Martínez, I., & Salanova, M. (2006). Autoeficacia en el trabajo: el poder de creer que tú puedes. *Estudios Financieros*, 279(45), 175-202.

- Medina, A., Gallegos, C., & Lara, P. (2008). Motivación y Satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista Administración Pública*, 42(6), 1213 – 30.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2018). *Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2021*. Lima: MINTRA.
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el clima organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13.
- Mueller, R. O., & Hancock, G. R. (2001). *Factor analysis and latent structure*. doi: 10.1016/B0-08-043076-7/00426-5
- Navarro, J., Roe, R. A., & Artiles, M. I. (2015). Taking time seriously: Changing practices and perspectives in Work/Organizational Psychology. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 135-145.
- Newton, T., & Keenan, T. (1991). Further analyses of the dispositional argument in organizational behavior. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 781–787.
- Núñez, M. M., & Jave, A. D. (2008). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Hatun Runa*, (1), 7.
- Palomino, J. A. H. (2017). *Desarrollo organizacional: teoría, prácticas y casos*. México: Editorial Pearson Educación.
- Pajares, F., & Johnson, M. J. (1996). Self-efficacy beliefs in the writing of high school students: A path analysis. *Psychology in the Schools*, (33), 163-175.

- Peralta, A. C., & Besio, C. V. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(22), 43-58.
- Porcela, O., Candy, P., Huarcaya, S., & Josue, N. (2017). *Influencia del síndrome de Burnout en el clima organizacional de los trabajadores administrativos del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa en el año 2017*. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5709>
- Ramírez, M. D. S. M., & Pérez, G. A. L. (2016). Plan de Desarrollo Organizacional con la inclusión de Innovación en Tecnologías Directivas para alcanzar la Sustentabilidad de las Organizaciones. *Jóvenes en la Ciencia*, 2(1), 46-51.
- Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Santos, F., Oreste, J., Hurtado, N., Lizeth, I., & Roza Sánchez, A. C. (2018). *Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2165>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson Educación.
- Saari, L., & Judge, T. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395- 407.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75.
- Serrano Rosa, M. A., Baena, S., & Molins-Correa, F. (2018). Diferencias entre Empleabilidad, Inseguridad Laboral y Salud en Trabajadores y Desempleados. *Acción Psicológica*, 15(1).
- Siu, O. L., Spector, P. E., Cooper, C. L., & Lu, C. Q. (2005). Work stress, self-efficacy, Chinese work values, and work well-being in Hong Kong and Beijing. *International Journal of stress management*, 12(3), 274.

- Schunk, D.H. (1991). Self-efficacy and academic motivation. *Educational Psychologist*, (26), 207-231.
- Shipp, A. J., Edwards, J. R., & Lambert, L. S. (2009). Conceptualization and measurement of temporal focus: The subjective experience of the past, present, and future. *Organizational behavior and human decision processes*, 110(1), 1-22.
- Spector, P. E., Vázquez, A. A., & de la Pena, M. F. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. Ecuador: El Manual Moderno.
- Spehar, I., Forest, J., & Stenseng, F. (2016). Passion for work, job satisfaction, and the mediating role of belongingness. *Scandinavian Journal of Organizational Psychology*, 8(1), 17-27.
- Spontón, C., Castellano, E., Salanova, M., Llorens, S., Maffei, L., & Medrano, L. (2018). Evaluación de un modelo sociocognitivo de autoeficacia, burnout y engagement en el trabajo: análisis de invarianza entre Argentina y España. *Psychology*, 12(1), 89-101.
- Taylor, S. E., & Brown, J. (1988). Illusion and well-being: A social psychological perspective on mental health. *Psychological Bulletin*, (103), 193-210.
- Tejedor, E. M., Ríos, M. F., & Aravena, M. B. (2015). El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral. *Universitas psychologica*, 14(1), 219-230.
- Velásquez, N. R. P. (2009). Elementos básicos para el análisis de la cultura de las organizaciones desde la psicología. *Tesis Psicológica*, (4), 36-51.
- Ventura, M., Llorens Gumbau, S., & Salanova, M. (2006). *El rol de la autoeficacia en el estudio del engagement*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10234/78566>
- Walumbwa, F. O., Mayer, D. M., Wang, P., Wang, H., Workman, K., & Christensen, A. L. (2011). Linking ethical leadership to employee performance: The roles of leader-

- member exchange, self-efficacy, and organizational identification. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 115(2), 204-213.
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148.
- Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D. F., & Summers, G. F. (1977). Assessing reliability and stability in panel models. *Sociological methodology*, (8), 84-136.
- Wood, R., & Bandura, A. (1989). Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanism and complex decision making. *Journal of Personality and Weaton*, 56(3), 407.
- Yakın, M., & Erdil, O. (2012). Relationships between self-efficacy and work engagement and the effects on job satisfaction: a survey on certified public accountants. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (58), 370-378.
- Ying-Wen, L. (2020) Consecuencias de la facilitación del trabajo y el ocio desde la perspectiva de los guías turísticos / guías: autoeficacia y satisfacción, *Journal of Leisure Research*, 51(2), 206-229.
- Zimbardo, P., & Boyd, J. (1999). Putting time in perspective: A valid, reliable individual differences metric. *Journal of Personality and Social Psychology*, (77), 1271-1288.

Apéndices

Anexo I

Consentimiento informado

Título: Autoeficacia Laboral y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Organización Privada de Consultoría de Recursos Humanos de Lima Metropolitana.

Institución: Universidad San Ignacio de Loyola.

Investigadores: Natalia Márquez Vélez.

Email: natty_141@hotmail.com

El presente trabajo es parte de un estudio que tiene como meta conocer aspectos relacionados a la autoeficacia laboral y satisfacción laboral. Por ese motivo, se considera importante su participación a través de las respuestas a unos cuestionarios que se presentan a continuación.

El proceso es anónimo y usted puede dejar de llenar los cuestionarios cuando desee sin tener algún tipo de consecuencias negativa. Cabe recalcar que la actividad es voluntaria y no habrá ningún beneficio monetario por su participación, y la información recolectada solo será utilizada con fines de la presente investigación.

Muchas gracias por su atención.

Respuesta: He leído el Consentimiento informado y acepto participar en esta actividad de investigación. Comprendo que puedo dejar de participar en esta actividad cuando lo desee y que no recibiré ningún beneficio monetario.

Firma: _____

Anexo 2

Hoja Demográfica

<p>Sexo</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Femenino</p>	<p>EDAD</p> <p>_____ años.</p>	<p>ESTADO CIVIL</p> <p><input type="checkbox"/> Soltero</p> <p><input type="checkbox"/> Casado</p> <p><input type="checkbox"/> Conviviente</p> <p><input type="checkbox"/> Divorciado</p> <p><input type="checkbox"/> Viudo</p>	<p>GRADO DE INSTRUCCION:</p> <p><input type="checkbox"/> Superior Incompleto</p> <p><input type="checkbox"/> Superior Completo</p>
<p>Tiempo en la Organización:</p> <p><input type="checkbox"/> Menor a 1 año.</p> <p><input type="checkbox"/> De 1 a 3 años.</p> <p><input type="checkbox"/> De 3 a 5 años.</p> <p><input type="checkbox"/> Mayor a 5 años</p>	<p>¿Eres el único sustento económico en tu familia?</p> <p><input type="checkbox"/> SI</p> <p><input type="checkbox"/> NO</p>	<p>¿Cuántos hijos tienes?</p> <p><input type="checkbox"/> Ninguno</p> <p><input type="checkbox"/> Solo uno</p> <p><input type="checkbox"/> Dos</p> <p><input type="checkbox"/> Tres</p> <p><input type="checkbox"/> Cuatro</p> <p><input type="checkbox"/> Más de cinco</p>	

Anexo 3

Cuestionario de Autoeficacia Profesional

AU-10

Las siguientes afirmaciones se refieren a su capacidad para resolver problemas en el trabajo. Lea y encierre en un círculo la alternativa que considere conveniente según la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas Veces	Algunas veces	Cierto	Frecuentemente	La mayoría de veces	Seguramente

1. Seré capaz de encontrar lo que quiero en mi trabajo, aunque alguien se oponga.	0	1	2	3	4	5	6
2. Seré capaz de resolver problemas difíciles en mi trabajo si lo intento.	0	1	2	3	4	5	6
3. Estoy seguro/a de que podré alcanzar mis metas en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Seré capaz de manejar eficazmente acontecimientos inesperados en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
5. Gracias a mis cualidades y recursos podré superar situaciones imprevistas en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Cuando tenga dificultades en mi trabajo, estaré tranquilo/a porque tengo las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.	0	1	2	3	4	5	6
7. Pase lo que pase en mi trabajo, seré capaz de manejarlo adecuadamente.	0	1	2	3	4	5	6
8. Podré resolver la mayoría de los problemas en mi trabajo, si me esfuerzo lo necesario.	0	1	2	3	4	5	6
9. Cuando me encuentre en una situación laboral difícil, confío en que se me ocurrirá qué debo hacer.	0	1	2	3	4	5	6
10. Cuando tenga que hacer frente a un problema en mi trabajo, confío en que se me ocurrirán varias alternativas para resolverlo.	0	1	2	3	4	5	6

Anexo 4

Escala de Satisfacción en el Trabajo

CSG

Señale en la columna de su grado de satisfacción con los siguientes aspectos.

0	1	2	3	4	5	6
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Poco Insatisfecho	Neutro	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

Si alguno no se corresponde exactamente, por favor asócielo con la condición más semejante de su puesto.

		0	1	2	3	4	5	6
1	Condiciones físicas del trabajo							
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3	Tus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5	Tu superior inmediato							
6	Responsabilidad que se te ha asignado							
7	Tu salario							
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9	Relación entre dirección y trabajadores de tu empresa							
10	Tus posibilidades de promocionar							
11	El modo en que tu empresa está gestionada							
12	La atención que se presta frente a las sugerencias							
13	Tu horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15	Tu estabilidad en el empleo							