

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO**  
**ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS**



**Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en  
Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos**

**Autoeficacia y satisfacción laboral en trabajadores  
de una entidad pública de Lima, 2020**

**Autor: Bach. Cangahuala Ortiz, Flor Elena**

**Asesora: Mg. Vizcardo Salas, Soledad**

**LIMA – PERÚ  
2021**

## **PÁGINA DEL JURADO**

Mg. Miguel Alberto Rodríguez Vásquez  
Presidente

Mg. Carlos Agustin Saito Silva  
Miembro

Mg. Juan Antonio Quea Vásquez  
Miembro

***Dedicatoria***

A mi padre, quien a pesar de no estar a mi lado sigue siendo mi inspiración y fuerza.

# ÍNDICE

RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. Formulación del problema .....	7
1.2.1. Problema General .....	7
1.2.2. Problemas específicos .....	7
1.3. Importancia y Justificación del estudio .....	8
1.4. Delimitación del estudio.....	11
1.5. Objetivos del estudio .....	12
1.5.1 Objetivo General .....	12
1.5.2 Objetivos específicos.....	12
CAPÍTULO II: .....	13
MARCO TEÓRICO .....	13
2.1. Marco Histórico.....	13
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema.....	15
2.2.1 Investigaciones nacionales relacionadas con el tema.....	15
2.2.2 Investigaciones internacionales relacionadas con el tema.....	18
2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio.....	20
2.4 Definición de términos básicos .....	28
2.5. Fundamentos teóricos que sustenta las hipótesis .....	29
2.6. Hipótesis.....	31
2.6.1 Hipótesis General .....	31
2.6.2 Hipótesis Específicas.....	31
2.7. Variables.....	32
CAPÍTULO III:.....	36
MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1. Tipo, método y diseño de la investigación .....	36
3.2. Población y muestra .....	37
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.4. Descripción de procedimientos de análisis .....	41
CAPÍTULO IV: .....	42
RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	42
4.1. Resultados .....	42
4.2. Análisis de los resultados o discusión de los resultados. ....	60

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
ANEXOS .....	73
Anexo 01: Declaración de Autenticidad .....	73
Anexo 02: Matriz de Consistencia.....	74
Anexo 03: Matriz de Operacionalización .....	79
Anexo 04: Escala de Autoeficacia General .....	81
Anexo 05: Escala de Satisfacción Laboral .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: <i>Técnicas e instrumentos</i> .....	41
Tabla 02: <i>Matriz de Análisis de datos</i> .....	42
Tabla 03: <i>Sexo de los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> .....	43
Tabla 04: <i>Edades de los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> .....	43
Tabla 05: <i>Autoeficacia en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> . ....	44
Tabla 06: <i>Dimensión expectativa de eficacia en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> .....	45
Tabla 07: <i>Dimensión expectativa de resultados en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> .....	46
Tabla 08: <i>Satisfacción laboral en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> .....	47
Tabla 09: <i>Dimensión Significación de tarea en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> .....	48
Tabla 10: <i>Dimensión Condiciones de trabajo en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> .....	49
Tabla 11: <i>Dimensión Reconocimiento personal y social en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> .....	50
Tabla 12: <i>Dimensión Beneficios económicos en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> .....	51
Tabla 13: <i>Pruebas de normalidad<sup>a</sup> de Kolmogorov-Smirnov para las variables y las dimensiones (n=70)</i> .....	52
Tabla 14: <i>Criterios para valorar el grado de correlación</i> .....	53
Tabla 15: <i>Correlación de Spearman entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)</i> .....	54

Tabla 16: <i>Correlación de Spearman entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)</i> .....	54
Tabla 17: <i>Correlación de Spearman entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)</i> .....	55
Tabla 18: <i>Correlación de Spearman entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)</i> .....	56
Tabla 19: <i>Correlación de Spearman entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)</i> .....	57
Tabla 20: <i>Correlación de Spearman entre la expectativa de resultados y la significación de tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)</i> .....	58
Tabla 21: <i>Correlación de Spearman entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)</i> .....	58
Tabla 22: <i>Correlación de Spearman entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)</i> .....	59
Tabla 23: <i>Correlación de Spearman entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020</i> .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Tasa de Satisfacción Laboral según país de residencia, Randstad Workmonitor, 2019.....	5
Figura 02: Autoeficacia, expectativa de eficacia y de resultados .....	30
Figura 03: Teoría Bifactorial de Herzberg.....	31
Figura 04: Sexo de los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.....	43
Figura 05: Edades de los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 .....	44
Figura 06: Autoeficacia en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 .....	45
Figura 07: Dimensión expectativa de eficacia en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 .....	46
Figura 08: Dimensión expectativa de resultados en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 .....	47
Figura 09: Satisfacción laboral en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 .....	48
Figura 10: Dimensión Significación de tarea en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.....	49
Figura 11: Dimensión Condiciones de trabajo en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.....	50
Figura 12: Dimensión Reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 .....	51
Figura 13: Dimensión Beneficios económicos en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.....	52

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar si existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima; es una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, método correlacional y diseño no experimental de tipo transversal. La muestra está conformada por setenta (70) trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1966) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2005). A partir de los resultados obtenidos, podemos afirmar que existe una relación significativa entre las variables de autoeficacia y satisfacción laboral en general, es decir, a mayor percepción de autoeficacia en los trabajadores, mayor es su satisfacción laboral. Finalmente, esto se confirma en cada uno de los resultados específicos, en los cuales también se halló que existe una relación significativa entre la dimensión expectativas de eficacia y la dimensión expectativa de resultados de los trabajadores versus cada una de las dimensiones de satisfacción laboral, es decir, en los trabajadores que perciben altas expectativas de eficacia y de resultados, mayor será su satisfacción en las tareas que realizan, en las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos.

Palabras claves: Autoeficacia, expectativa de eficacia, expectativa de resultados, satisfacción laboral y trabajadores.

## **ABSTRACT**

The present research aims to determine if there is a significant relationship between self efficacy and job satisfaction in workers of a public entity in Lima; It is a research with a quantitative approach, applied type, correlational method and non-experimental design of a cross-sectional type. The sample is made up of seventy (70) workers. The instruments used were the Baessler and Schwarcer (1966) General Self-Efficacy Scale and the Sonia Palma Carrillo (2005) Job Satisfaction Scale. From the results obtained, we can affirm that there is a significant relationship between the variables of self-efficacy and job satisfaction in general, that is, the higher the perception of self-efficacy in the workers, the higher their job satisfaction. Finally, this is confirmed in each of the specific results, in which it was also found that there is a significant relationship between the dimension expectations of effectiveness and the dimension expectation of results of the workers versus each of the dimensions of job satisfaction, that is In other words, in workers who perceive high expectations of effectiveness and results, the greater will be their satisfaction in the tasks they perform, in the working conditions, personal and / or social recognition and economic benefits.

**Keywords:** Self-efficacy, expectation of efficacy, expectation of results, job satisfaction and workers.

## INTRODUCCIÓN

En todo entorno laboral actualmente tan competitivo, los trabajadores no solo deben de tener los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse en un determinado puesto de trabajo, sino contar con características psicológicas (aspectos de personalidad) que permitan predecir su desempeño.

Las entidades públicas no son ajenas a los cambios, muchos de estos son constates como por ejemplo los cambios de gobierno que impactan en las entidades y/o instituciones públicas, sus planes estratégicos, personal (directivos y/o jefaturas) y por ende de en las formas de trabajo es así que para hacer frente a los cambios se requiere de personas que no solo cuenten con competencias necesarias para desempeñarse en su puesto sino también de característica psicológicas o de personalidad que permitan su adaptación a ellos.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar si existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral, en trabajadores de una entidad pública de Lima, es así que investiga de manera teórica y práctica dicha relación.

Por un lado, la autoeficacia, se define como la creencia que posee una persona sobre sus propias capacidades en una situación determinada, que le permitirá realizar determinadas conductas y lograr una adecuada ejecución, si las creencias en sus capacidades son altas, es posible que la persona se encuentre motivada y comprometida. Y, por el otro, la satisfacción laboral definida por Palma (1999) como la “predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, generados por la rutina laboral”.

Una de estas características personales que influye en el comportamiento es la autoeficacia, pues tiene que ver con las creencias del individuo sobre sus capacidades, un trabajador con alta autoeficacia no tendrá pretextos para asumir nuevos retos, al logro de objetivos por ende se sentirá satisfecho con las tareas que se le asignen sin embargo una persona con escasas creencias de autoeficacia pondrá pretextos para asumir retos y lograr sus objetivos, poniendo muchas veces pretextos u obstáculos para la ejecución de tareas y no se sentirá satisfecho con su entorno laboral.

El trabajo de investigación está organizado en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Problema, se hace una descripción de la realidad problemática lo que permite formular el problema de investigación, los objetivos y la justificación.

Capítulo II: Marco Teórico, se realiza el marco teórico y definición de términos básicos, planteamiento de las hipótesis, los fundamentos teóricos que la sustentan las hipótesis, además de las variables de investigación.

Capítulo III: Marco Metodológico, se describe el tipo, diseño, enfoque y método de investigación, se determina la población y muestra; así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos para ambas variables.

Capítulo IV: Resultados y Análisis de Resultados, la presentación de los resultados para ambas variables y la comprobación de las hipótesis se realizan a través de tablas y figuras, con su respectivo análisis, seguido de la discusión de los resultados y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I:

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

En un mundo competitivo, en varios aspectos en general, el ámbito laboral no es ajeno a esto, las empresas buscan incorporar trabajadores no solo con una estudios o grados académicos y experiencia laboral acorde a su puesto que trabajo, sino también con aspectos psicológicos que los lleven a experimentar satisfacción y logro. En este sentido, las empresas deben esforzarse para seleccionar a personas idóneas, además de potenciar sus capacidades.

Por lo tanto, es necesario que los trabajadores creen en sus capacidades personales que les permita enfrentar las exigencias que se presenten en su entorno no solo laboral sino también personal u otros.

**La Autoeficacia** es entendida como “los juicios de cada individuo sobre sus capacidades, con base a los cuales organizará y ejecutará sus actos, para alcanzar el rendimiento deseado” (Bandura, 2002). Como podemos observar, esta definición no hace hincapié a los recursos con los que cuenta una persona, sino qué opina sobre estos, la percepción subjetiva sobre si estos recursos son suficientes para enfrentar problemas y lograr sus objetivos.

Si las creencias de autoeficacia son altas, es probable que las personas se sientan motivadas y comprometidas, desempeñándose eficazmente en sus actividades, lo que impacta de manera positiva en su bienestar laboral. Al contrario, las personas poco eficaces se sienten poco capaces de afrontar las demandas de su entorno dramatizan sus debilidades y dificultades que se le presentan. Esta idea negativa de sí mismo les genera estrés y los desenfoca de su objetivo, obstaculizando el uso de recursos con los que cuenta porque estos no son percibidos. Por otro lado, las personas que se consideran eficaces enfocan sus esfuerzos en los requerimientos que determinada situación les plantea.

De acuerdo a Bandura, la autoeficacia determina la manera en cómo consideramos a los obstáculos. Cuando las personas tienen una alta autoeficacia perciben los obstáculos como superables, incrementando su nivel de esfuerzo sin embargo las personas con baja autoeficacia se desaniman fácilmente convenciéndose a sí mismos que no alcanzarán sus objetivos y terminan abandonándolos.

La autoeficacia ha sido una variable de investigación estudiada en diversos ámbitos como por ejemplo el laboral, educativo, salud y psicoterapia sin embargo como parte de la presente investigación la centraremos en el ámbito laboral. En el mundo, a pesar de la importancia que tiene la variable autoeficacia, no se ha investigado mucho al respecto. Un estudio realizado entre el 2002 – 2014 dónde se hace una revisión bibliográfica sobre autoeficacia en el trabajo, señala que entre los años 2010 a 2012 se constata mayor frecuencia de publicaciones totalizando un total de 15 artículos sobre el tema, teniendo a los Estados Unidos como el país de mayor representatividad en términos de autoría y publicaciones sobre la temática.

En el Perú, la autoeficacia se ha relacionado con diversas variables en el ámbito laboral con son el rendimiento, la motivación, el afrontamiento, el mobbing, el burnout, entre otros.

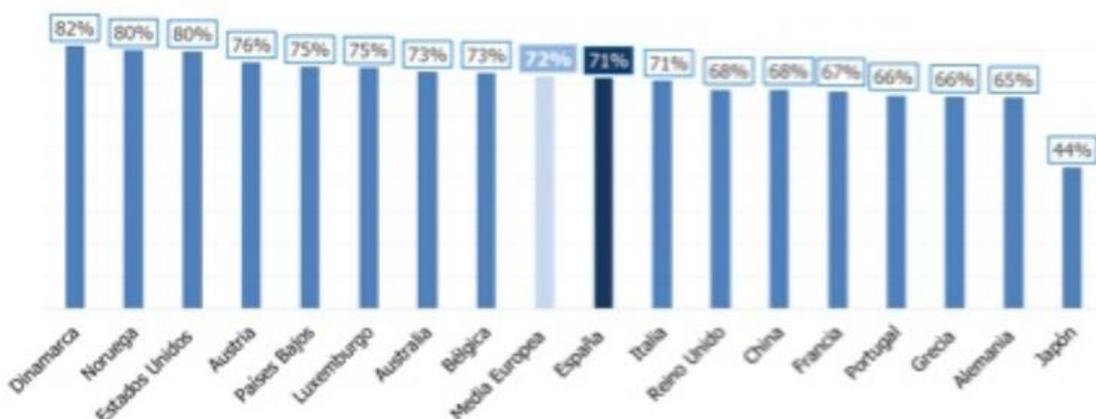
Por otro lado, **la satisfacción laboral** ha sido definida Palma (2005) como “la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”.

Existe numerosa información bibliográfica sobre teorías de explican los factores que producen satisfacción en el trabajador. Una de la más importante es la denominada “Teoría Bifactorial de Herzberg” formulada por el psicólogo Frederick Herzberg, el cual plantea que la satisfacción en el trabajador resulta de los factores intrínsecos, los cuales se relacionan con la significación de la tarea e involucran sentimientos de desarrollo personal y necesidades de autorrealización como por ejemplo el logro, promoción, reconocimiento, independencia laboral entre otros.

Herzberg también nos habla de los factores extrínsecos, estos no generan satisfacción laboral, pero si evitan la insatisfacción. Los factores extrínsecos pueden ser el sueldo, beneficios, políticas laborales y relaciones con compañeros.

De este modo, resulta importante no solo investigar los factores a nivel externo de la satisfacción laboral como son las condiciones de trabajo que evitan la insatisfacción, sino indagar si las características de personalidad influyen en la percepción de su ambiente laboral. Una de estas características, es la autoeficacia considerada como las creencias que una persona tiene sobre sus capacidades que actuaran como determinantes de su conducta, pensamientos y emociones ante situaciones difíciles.

La satisfacción laboral ha sido tema de mucha investigación en el mundo, por ejemplo, en el territorio europeo los trabajadores de España se encuentran satisfechos con sus puestos de trabajo (71%), seguido por Reunido Unido (69%), Francia (67%) y Alemania (65%). Fuera de las fronteras europeas, Estados Unidos es el país que registra mayor tasa de satisfacción laboral (80%) seguido por Austria (73%) y en los últimos puestos se ubican, China (68%) y Japón (44%) (Randstad, 2019).



*Figura 01:* Tasa de Satisfacción Laboral según país de residencia, Randstad Workmonitor, 2019.

Mientras que en los países de América Latina que participaron del estudio de tendencias de la consultora de recursos humanos Randstad, los trabajadores más contentos con su compañía se ubican en México, con un porcentaje de (83%) seguido de Brasil (76%), luego Chile (73%) y finalmente Argentina (70%).

En el Perú, el promedio de Satisfacción Laboral solo es de un 24%. De estos encuestados el 33% tiene entre 35 – 45 años, un 25% entre 18 – 25 años y entre 26 – 35 años un 17% respectivamente y solo un 8% más de 55 años.

Por otro lado, en el mismo estudio se considera que las causas de la insatisfacción están atribuidas a que los trabajadores no realizan trabajos desafiantes, no tienen un buen clima laboral, su jefe no es un buen líder, no están conformes con la remuneración, no hay una retribución de logros, no pueden aportar nuevas ideas o no tienen posibilidades de ascender. (Info Capital Humano, 2016)

Las entidades públicas no son ajenas a los cambios en el ámbito laboral, si bien es cierto algunas entidades son consideradas burocráticas en sus procedimientos, procesos y a la forma de trabajo; estas tratan de estar acorde a las tendencias organizacionales actuales, sin embargo, en una entidad pública de Lima se ha podido detectar en los trabajadores poca motivación en las actividades que desempeñan en sus puestos, algunos de los trabajadores comentan que podrían asumir y/o liderar “nuevos proyectos” pero consideran que no se les asignan porque no confían en sus capacidades o no les dan la oportunidad de demostrarlas, siendo estos proyectos asumidos por otros trabajadores considerados de confianza.

Asimismo, sienten que la distribución de labores no es equitativa, ya que mientras algunos se les asignan “nuevos proyectos” otros realizan labores muy operativas que no están acorde a los perfiles de sus puestos para los cuales fueron contratados. La falta de reconocimiento y la poca comunicación entre coordinadores y/o trabajadores ha generado un ambiente de incertidumbre, logrando que no se proyecten una línea de carrera y en algunos casos ha ocasionado la renuncia de algunos trabajadores a sus puestos. La presencia de distintos regímenes laborales en la entidad ha logrado que algunos trabajadores se

sientan más estables que otros, ya que mientras algunos trabajadores tienen un contrato indefinido, otros tienen un contrato por necesidad de servicio que es renovado cada trimestre lo que les genera inestabilidad.

De igual manera, los trabajadores consideran que la oficina encargada de recursos humanos hace su esfuerzo en promover programas de desarrollo personal, capacitación y recreativos, pero no es suficiente ya que no cuenta con un protagonismo estratégico en la gestión institucional, que se ha podido reflejar en los cambios constantes del jefe/a de esta oficina, obstaculizando la continuidad de los proyectos emprendidos. Además, mencionan que, si bien la oficina de recursos humanos ha realizado encuestas de clima organizacional, no ha comunicado los resultados a nivel institucional y no se ha podido visualizar un plan de mejoras.

Es así que por lo antes descrito se pretende responder la siguiente pregunta:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima?
- b) ¿Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima?
- c) ¿Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima?
- d) ¿Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima?
- e) ¿Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima?

- f) ¿Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima?
- g) ¿Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima?
- h) ¿Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima?

### **1.3. Importancia y Justificación del estudio**

#### **✓ Importancia del estudio**

La importancia de esta investigación es conocer la relación entre las variables Autoeficacia y Satisfacción Laboral en una entidad pública de Lima.

Para Albert Bandura (1977) la autoeficacia es “la creencia en la capacidad de uno para tener éxito en situaciones específicas o al realizar una tarea. La autoeficacia juega un papel importante en cómo uno se acerca a los objetivos, tareas y desafíos”.

Las personas con alta autoeficacia se sienten con la capacidad de asumir tareas difíciles como retos y no como amenazas que deben ser evitadas. Asimismo, se fijan tareas difíciles y muestran un fuerte compromiso.

Cuando perciben el fracaso incrementan y reafirman sus esfuerzos. Asimismo, recuperan rápidamente su capacidad de eficacia ante un fracaso, obstáculo o contratiempo. Relacionan al fracaso la falta de conocimiento, habilidades y al esfuerzo insuficiente que pueden ser adquiridos. Las situaciones de amenazas son percibidas con la seguridad de que ejercen un control sobre ellas. Esta perspectiva de la eficacia conduce a logros personales, reducción del estrés y también a reducir la vulnerabilidad a la depresión.

Por otro lado, las personas con autoeficacia disminuida dudan de sus capacidades y evitan las tareas difíciles y las asumen como riesgos. Tiene aspiraciones bajas y no se fijan metas. Al enfrentarse a tareas difíciles, piensan insistentemente sobre sus debilidades personales, los obstáculos que se presentarán y resultados negativos, sin concentrarse en cómo enfrentar y actuar con éxito. Disminuyen esfuerzos y abandonan tareas cuando se presentan dificultades. Además, tardan en recuperar su sentido de eficacia.

Necesitan pocos fracasos para perder la fe en sus capacidades. Estas personas son propensas al estrés y depresión.

De este modo, resulta importante conocer como la autoeficacia se relaciona con la satisfacción laboral, teniendo en cuenta la teoría formulada por Frederick Herzberg que considera a los factores intrínsecos conocidos como motivacionales con la satisfacción laboral y a los factores extrínsecos o llamados higiénicos con la insatisfacción laboral.

Respecto a la rotación de jefas y jefes de recursos humanos en entidades públicas, un estudio de SERVIR (2019) nos señala que el índice de rotación desde el año 2015 al 2018 está próximo a alcanzar el 100% teniendo su mayor índice en el año 2017, de 95,3% lo que afecta de manera directa a la eficacia administrativa, en especial a la gestión de los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y a la Reforma del Servicio Civil.

Teniendo presente esta alta rotación de jefes y jefas de recursos humanos en las entidades públicas, la presente investigación hará visible de manera objetiva la problemática presentada en la entidad y permitirá a la oficina de recursos humanos buscar estrategias para mantener sus procesos claves, como la planificación de personal, diseño de puestos y selección de personal, gestión del rendimiento y progresión de la carrera, entre otros. Asimismo, desarrollar y/o implementar un ambiente que permita a los trabajadores desenvolverse acorde a sus capacidades y/o desarrollar estas capacidades para su desarrollo personal y organizacional.

Además, a través de la revisión de sus procesos claves se podrá identificar si se está realizando una adecuada incorporación de personal con perfiles de puestos acorde a las necesidades institucionales y con las competencias para desempeño de sus funciones. Adicionalmente, permitirá que la oficina de recursos humanos recupere el rol protagónico como aliado estratégico para el cumplimiento de las metas institucionales.

## ✓ **Justificación del estudio**

### **Justificación Práctica**

Esta investigación y los resultados obtenidos permitirán a las oficinas de recursos humanos tomar decisiones respecto a la incorporación y retención del personal en las entidades públicas. Además, hará visible la necesidad de la aplicación de otros instrumentos de evaluación del personal, que permitan identificar competencias y aspectos de personalidad.

### **Justificación Teórica**

Esta investigación tiene la intención de aportar al conocimiento existente entre las variables autoeficacia y satisfacción en el ámbito laboral, pues se plantea teóricamente que puede ser útil, dependiendo cuales sean los resultados; como antecedentes para otros investigadores interesados en las variables de estudio.

### **Justificación Metodológica**

Esta investigación permitió la aplicación de los instrumentos para la medición de ambas variables, que servirá para ahondar su uso en nuestro ámbito territorial.

### **Justificación Social**

La investigación permitirá tomar decisiones en la incorporación y retención de personal, lo cual tendrá un impacto social, debido a que estas decisiones permitirán incorporar y retener a personas idóneas para el puesto de trabajo en las entidades públicas y como consecuencia brindar mejores servicios a la ciudadanía.

### **Justificación Jurídica**

Mediante el Decreto Legislativo N° 1023, fue creada la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas, cuya función es dictar normas técnicas para el desarrollo e implementación del Sistema. El resultado de esta investigación podrá servir como referente para la elaboración y/o mejoras de los documentos de trabajo, directivas entre otros relacionados al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

### **Justificación Económica**

La investigación y los resultados obtenidos permitirán que las entidades públicas programen, soliciten y sustenten la asignación del presupuesto para actividades que impacten en los procesos de selección, capacitación, progresión de la carrera, seguridad y salud en el trabajo y bienestar social, relacionados con las variables de estudio.

## **1.4. Delimitación del estudio**

### **▪ Delimitación espacial**

La presente investigación se realizó en los trabajadores de una entidad pública de Lima.

### **▪ Delimitación temporal**

La presente investigación se llevó a cabo entre los meses de abril de 2020 a marzo de 2021.

### **▪ Delimitación Teórica**

La presente investigación está circunscrita en la Teoría de la Autoeficacia de Albert Bandura y la Teoría de los dos factores o Teoría Bifactorial de la Satisfacción de Frederick Herzberg.

Respecto a la autoeficacia, Bandura centra su teoría en distinción de dos tipos de expectativas: expectativa de eficacia y expectativa de resultados. La primera es considerada como la convicción de que una persona es capaz de ejecutar con éxito

una conducta. Y, la expectativa de resultados considerada como el estimado de que una conducta conducirá al logro de resultados.

Por su parte, Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede ser generada por factores intrínsecos a los que llamó factores motivadores que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, entre otras; mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos a los que los llamo factores higiénicos, como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc.

## **1.5. Objetivos del estudio**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar si existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- a) Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima.
- b) Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima.
- c) Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima.
- d) Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima.
- e) Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de resultados y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima.
- f) Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima.
- g) Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima.

- h) Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Marco Histórico**

#### **Historia de la autoeficacia**

A inicios de la segunda revolución cognitiva, surgió un modelo en contraposición al conductismo que plantea el estudio de los procesos internos del sujeto como aspectos dinámicos del ser humano, es así que desde ese momento Albert Bandura con su teoría social cognitiva aborda al ser humano como un sujeto creador y modificador de sus propias condiciones de vida en constantes relaciones con su contexto dejando de lado al determinismo ambiental del conductismo y otras teorías como el psicoanálisis o humanismo, dando cabida al determinismo reciproco a través de la interacción dinámica de los factores, personales, comportamentales y ambientales.

A fines de la década de los setenta, se propone la teoría de la autoeficacia, identificándola como un estado psicológico en el que la persona evalúa su capacidad y habilidad de ejecutar determinada tarea, actividad, conducta, entre otros, en una situación específica y con un nivel de dificultad previsto.

Para Olaz (2003), las personas identifican señales como los logros de rendimiento, establecimiento de metas, entre otras para evaluar su eficacia en actividades futuras; de esta forma, a partir de lo caracterizado por cada persona para sí misma, se forman juicios de autoeficacia que influyen directa o indirectamente, consciente o inconscientemente, sobre el actuar y su diario vivir, lo que fue llamado por Olaz (2003) como “el juicio acerca de nuestras capacidades personales de respuesta”, este juicio podrá ser negativo o positivo y dependerá de la interpretación de las señales por el sujeto que ha dispuesto como índices de eficacia, ya que a través de

las experiencias anteriores y de la interpretación que realice de su ejecución se construye las percepciones y creencias de sus capacidades.

Nos enfrentamos entonces a dos situaciones diferentes y a la vez recíprocas que se retroalimentan, una de ellas es el proceso metacognitivo acerca de nuestras capacidades y posibilidades de acción (autoeficacia) que se basa en las creencias y sentimientos provocados internamente en torno a posibilidades de actuación externa; y la otra, que se refiere a la actuación real para la que estamos capacitados y provistos (eficacia) que se influyen recíprocamente.

La autoeficacia ha sido abordada desde diferentes contextos, como por ejemplo; los conocimientos escolares, percepciones de enfermedades, vocaciones profesionales, capacidades físicas, entre otras, que se subdividen en categorías más específicas ya que según Bandura (2001) el sistema de creencias de eficacia no es un rasgo global sino un grupo de auto creencias ligadas a ámbitos de funcionamiento diferenciado; sin embargo varios investigadores se han interesado por la comprensión de la autoeficacia de una manera más amplia, que permita a los sujetos comprenderla en diversas situaciones y contextos.

### **Historia de Satisfacción Laboral**

El interés por la investigación e intervención de la satisfacción laboral es contemporáneo al surgimiento de algunas corrientes psicológicas. Taylor, en 1911 en “Scientific Management” incluye a la satisfacción como una variable relacionada con el rendimiento. Posteriormente, los “estudios de Hawthorne”, realizados por Elton Mayo en 1933, ratifican el interés de la psicología por aplicar sus conocimientos y teorías en la mejora de las interacciones sociales y, sobre todo, en el estudio de la influencia que tienen las condiciones físicas sobre el desempeño del personal. El interés inicial de las investigaciones cambia de forma importante hacia la identificación de las actitudes, sentimientos individuales, las apreciaciones y valoraciones subjetivas de la situación laboral, las relaciones sociales, la comunicación, el estilo de dirección o la influencia del grupo de trabajo, sobre las características de las actitudes individuales y la satisfacción en el trabajo.

En 1935, Happock realiza el primer estudio formal sobre satisfacción en el trabajo, en el cual considera las diferencias interindividuales y de grupo. En el estudio, se observaron diferencias significativas en los niveles de satisfacción de acuerdo al grupo profesional y al tipo de actividad desempeñada. Los niveles más altos correspondieron a los grupos de profesionales dirigentes, y los niveles bajos pertenecieron a los grupos profesionales no calificados, dedicados a trabajos manuales.

Las variables consideradas por Happock son de carácter externo, mientras que una nueva investigación en el área, realizada por Schaffer (1953), considera variables internas no relacionadas con el ambiente de trabajo, sino con el sujeto mismo, adoptando así una postura similar a la de Maslow. Schaffer crea una teoría de 12 necesidades básicas, cuya satisfacción o no satisfacción produce en el individuo un estado de tensión (insatisfacción en el trabajo), o de ausencia de tensión (satisfacción en el trabajo); sin embargo, la aportación más importante del autor es la demostración de la existencia de diferencias interindividuales, de las 12 necesidades básicas.

Al año 2000, Judge y Church hablaban de 7,856 investigaciones, un dato que difiere al presentado por Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim y Carson (2002), quienes hablan de más de 12,400 estudios publicados hasta 1991, lo que muestra el interés en el estudio de la satisfacción laboral, que se justifica por el tratarse de un fenómeno latente, y encontrarse estrechamente relacionado con prácticamente todas las variables que describen la vida laboral.

## **2.2. Investigaciones relacionadas con el tema**

### **2.2.1 Investigaciones nacionales relacionadas con el tema**

Márquez (2020). Autoeficacia laboral y Satisfacción laboral en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana. Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Psicología. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

La investigación determinó la relación entre la autoeficacia laboral y la satisfacción laboral en 125 trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana. Para determinar la relación se utilizó el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (Calderón, Domínguez & Arroyo, 2018), y la Escala de Satisfacción en el trabajo (Arias, Rivera & Ceballos, 2017). Los resultados demostraron la existencia de una relación positiva entre la Autoeficacia Laboral (AL) y Satisfacción Laboral (SL), además, de una la relación de la AL con la satisfacción extrínseca. Los principales resultados de la investigación de Márquez (2020) se comparan con los de la presente investigación que plantea en su hipótesis la relación entre la autoeficacia y la satisfacción laboral. Asimismo, con las hipótesis específicas referidas a la relación de la autoeficacia con las condiciones de trabajo y los beneficios sociales, relacionadas de acuerdo a la teoría de Herzberg con la satisfacción extrínseca.

Robles (2019). Autoeficacia y satisfacción laboral en docentes de una institución privada de Lima. Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Psicología. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.

En la investigación se determinó la relación entre las variables autoeficacia profesional y satisfacción laboral en 193 docentes entre las edades de 23 a 52 años, 130 eran mujeres y 63 hombres de diferentes niveles educativos. Se aplicó la escala de Autoeficacia Profesional AU-10 (Maffei, Sponton, Sponton, Castellano & Medrano, 2012) y el cuestionario de Satisfacción Laboral s20/23 (Meliá & Peiró, 1989). En los resultados de la investigación halló relación positiva entre las variables, obteniendo correlaciones moderadas y bajas ( $r_s < .30$ ) en la variable Autoeficacia y las dimensiones de Satisfacción laboral relacionadas con el clima, ambiente físico, intrínseca, supervisión y promoción). Los resultados de la investigación de Robles (2019) son comparados con los de la presente investigación que plantea en su hipótesis la relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral.

Calderón (2018). Relación de la satisfacción laboral afectiva y la autoeficacia laboral en trabajadores profesionales peruanos. Tesis para optar por el título

profesional de Licenciado en Psicología. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

La investigación relaciona las variables Autoeficacia Laboral (AL) y la Satisfacción Laboral Afectiva (SLA) en una muestra de 223 trabajadores, de los cuales el 30% (66) eran mujeres y 70% (157) varones, con una edad promedio de 32 años de diferentes profesiones administrativas. Ambas variables son comparadas según profesión, sexo, tipo de empresa, ingreso económico y lugar de nacimiento. Para ello, utilizó la escala de Autoeficacia Laboral (Versión Breve) de Thompson & Phua (2012) y la escala de Satisfacción Laboral Afectiva (Versión Breve) de Rigotti, Schyns y Mohr (2002). Los hallazgos evidenciaron una correlación significativa entre la SLA y AL. Encontrándose, una mayor puntuación en trabajadores ingresos > 1500 soles, asimismo, la puntuación de AL fue mayor en mujeres que tienen un ingreso económico >1500 soles. La investigación concluyó que a mayor SLA exista mayor AL. Con respecto, a la SLA y su comparación con las variables profesión, sexo, tipo de empresa, ingreso económico y lugar de nacimiento, no se hallaron diferencias pero si en el caso de la AL, donde se hallaron diferencias respecto al tipo de empresa y lugar de nacimiento. Los resultados de la investigación de Calderón (2018) son confrontados con los resultados de la presente investigación cuya hipótesis plantea que existe una relación significativa entre las variables de autoeficacia y satisfacción laboral.

Chirinos (2017). Autoeficacia y Bienestar Psicológico en trabajadores de una empresa privada de Lima Norte, 2017. Tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Psicología. Universidad César Vallejo, Perú.

La investigación identificó la relación entre las variables de estudio en una muestra 155 trabajadores de una empresa privada de Lima Norte. Se utilizó la Escala de Autoeficacia General (EAG) de Baessler y Schwarzer y la Escala de Bienestar Psicológico (BIEPS-A) de María Casullo. Los principales resultados encontraron una correlación directa, alta y muy significativa entre ambas variables, es decir, a mayor Autoeficacia, mayor Bienestar Psicológico. Asimismo, se hallaron diferencias en ambas variables con el sexo de los trabajadores, encontrándose mayor nivel de autoeficacia y de bienestar psicológico en trabajadores del sexo masculino. Chirinos (2017), al igual que en

la presente investigación, estudió la variable autoeficacia y utiliza como herramienta para medirla en trabajadores la Escala de Autoeficacia General (EAG) de Baessler y Schwarzer. Asimismo, la compara con la variable sexo encontrando diferencias significativas, encontrando mayor percepción de autoeficacia en el sexo masculino en comparación con el sexo femenino.

Lomas (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, Perú.

El estudio determinó la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una municipalidad distrital de la Región San Martín. La muestra de la investigación fue de 70 trabajadores. Los instrumentos utilizados para ambas variables fueron elaborados por el autor de la investigación y sometidas a juicio de expertos para su validación. El estudio demostró la relación entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad; donde la correlación “r” de Pearson es de 0.944, indica que la variable Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Asimismo, los resultados evidencian que un 34% de los trabajadores presenta un nivel de satisfacción bajo, considerando al sueldo como un factor que influye en los resultados. Con respecto a la variable productividad, el 39% presenta un nivel medio. Lomas (2017) relaciona a la variable Satisfacción Laboral, en una población con características similares a la presente investigación, trabajadores de una entidad pública. Asimismo, corrobora la relación entre la satisfacción laboral y el sueldo. En la presente investigación los beneficios laborales (sueldo y/o remuneración) son considerados un indicador de la satisfacción laboral.

### **2.2.2 Investigaciones internacionales relacionadas con el tema**

Rojas (2014). Nivel de autoeficacia de los empleados de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala. Tesis para optar el Título de Psicólogo Industrial. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

El estudio tuvo como objetivo evidenciar el nivel de autoeficacia de los trabajadores de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala. La muestra

estuvo conformada por 30 empleados administrativos (15 practican deporte y 15 no) de ambos sexos, además de tres niveles de educación (diversificado, universitario y postgrado). Se utilizó como instrumento la Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996). Los resultados obtenidos, indicaron que la autoeficacia de los trabajadores, es alta, así como, de los que practican deporte y de los que no. En cuanto a la variable sociodemográfica (sexo), los resultados señalan que los varones presentan un nivel mayor de autoeficacia, en comparación con las mujeres. Se concluye también que, a mayor nivel de educación, mayor nivel de autoeficacia. En su estudio Rojas (2014) utilizó el mismo instrumento de evaluación que el de la presente investigación.

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2008) realizaron una investigación en la Región de Maule – Chile, con trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero (SAG), con el objetivo de identificar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño organizacional. Este estudio utilizó una metodología mixta que consistió en la aplicación de cuestionarios y entrevistas a través de focus group. Las encuestas se aplicaron a 96 trabajadores, el 56.3% hombres y el 43.7% mujeres, con promedio de edad 41.5 años. En el focus group se utilizó una muestra de 12 funcionarios de todas las oficinas del SAG. Los resultados de este estudio evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Asimismo, el desempeño general correlacionó significativamente con la satisfacción laboral. También se analizó la satisfacción laboral y el clima organizacional como predictores del desempeño. Ambos modelos de manera independiente dieron resultados significativos, por lo que se concluye que tanto el clima como la satisfacción laboral son predictores significativos del desempeño organizacional. Por último, los resultados demostraron que la satisfacción general resulta ser un predictor significativo del rendimiento y la productividad, mientras que el clima general resulta ser un predictor significativo de las condiciones personales y el comportamiento del trabajador.

Cocha (2015). La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. Informe final para la obtención del Título de Psicólogo Industrial. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

El estudio tuvo como finalidad determinar la relación existente entre la satisfacción laboral como uno de los factores más importantes dentro de la vida organizacional, y el desempeño laboral en los trabajadores de una entidad financiera en la Ciudad de Ambato. La población y muestra de la investigación constituye 60 empleados. El estudio evidencia que la satisfacción laboral incide sobre el desempeño de los trabajadores, teniendo entonces que dictar conclusiones y recomendaciones acerca del problema investigado para posteriormente implementar una propuesta de solución que constituye acciones de capacitación y mejoras en cuanto a la satisfacción laboral y medición continua del desempeño laboral para el personal de la entidad financiera.

Calderón, Pando, Colunga y Preciado (2019) realizaron una investigación para determinar el papel de la autoeficacia en el bienestar laboral de trabajadores mexicanos. La muestra la constituye 189 trabajadores de 7 diferentes organizaciones de las ciudades de Colima, Guzmán, Manzanillo y Minatitlán (México) y estaban distribuidos en diferentes áreas y niveles de sus empresas. Se utilizó el Cuestionario de Bienestar General creado por Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes y la Escala de Autoeficacia de Jerusalem y Schwarzer buscando determinar el rol de la autoeficacia en el bienestar laboral. Los resultados obtenidos indicaron que la autoeficacia tiene correlaciones positivas con las dimensiones psicosociales del bienestar, y negativas con las escalas de efectos colaterales (somatización, desgaste y alienación).

## **2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio**

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación.

### **2.3.1 Autoeficacia**

Para Bandura (1977), la autoeficacia “es la creencia en la propia capacidad de organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para gestionar las situaciones posibles. En otras palabras, la autoeficacia es la creencia de una persona en su capacidad de tener éxito en una situación particular”. Asimismo, describe estas creencias como determinantes de la forma de pensar, de comportarse y de sentir.

## **Teoría del Aprendizaje Social Cognitiva**

Es la teoría de Bandura a través de la cual, explica que el aprendizaje se da como consecuencia de una interacción, causando influencia cognitivas y conductuales, que incluye a los procesos que forman parte del aprendizaje por observación y extiende no solo lo cognitivo sino también al conductual (Kort, 2006).

Asimismo, hace hincapié en la conexión entre lo cognitivo y conductual, señalando que gran parte de la conducta humana, es resultado de un aprendizaje por imitación, que servirá como modelo para la acción pero que previo a ello, existirá influencia de los procesos de pensamiento. Para Bandura, los factores ambientales y personales incluyendo los pensamientos y sentimientos influyen en el comportamiento. Este proceso es considerado como determinismo recíproco triádico, que sostiene que cada uno de los factores mencionados es influido por los otros dos.

En el marco de esta teoría, se hace la distinción de dos tipos de expectativas diferentes, una de ellas referida a los resultados de la conducta y la otra a la autoeficacia

La expectativa de resultado, considerada como “la estimación que hace una persona, de que una conducta dada, conducirá a resultados” y a la expectativa de eficacia, que es definida como “la convicción que una persona tiene, para creer que puede llevar a cabo exitosamente la conducta que le permitirá producir resultados”.

Asimismo, supone que los pensamientos que las personas tienen de ellos mismos, resultan de importancia para construir su propio ambiente, ya pueden y son capaces de realizar ajustes y modificaciones. Por lo tanto, sus acciones sus acciones se verán influenciadas por lo que creen de sus capacidades.

## **Principales procesos regulados por la autoeficacia**

Bandura (1977) desarrolla en su teoría, cuatro procesos principales a través de los cuales las creencias de eficacia regulan el comportamiento humano, estas son:

- a) Proceso cognitivo: la mente formula percepciones acerca de sí mismo y del mundo, estas percepciones son las que servirán como modelo para la acción. Es así que, mientras se tenga percepciones positivas de sí mismo y de las capacidades que la persona posee, la mente construirá situaciones exitosas.
- b) Proceso afectivo: el pensamiento será determinante para concretar una acción desde una concepción emocional. Por otro lado, la acción se hará cargo de regular los estados emocionales.
- c) Proceso motivacional: El pensamiento acerca de situaciones futuras, son motivación para una persona y serán determinantes para la ejecución de conductas.
- d) Proceso de selección: las personas elegirán aquello que creen ser capaces de afrontar y evitaran aquellas que no están acorde a sus capacidades.

### **Fuentes principales de la autoeficacia**

La percepción de autoeficacia, resulta de fuentes que brindan información, por lo que, resulta de importancia conocer cómo se originan las creencias de autoeficacia y las interpretaciones que generan los juicios. Estas fuentes son:

- a) Los logros de ejecución: los resultados exitosos de las experiencias previas desarrollaran expectativas positivas respecto a la eficacia personal.
- b) Experiencia vicaria: la observación forma parte importante de eficacia, ya que las personas pueden generar mayor expectativa de autoeficacia, al observar situaciones difíciles que fueron resueltas exitosamente.
- c) Persuasión verbal: la comunicación verbal, influye a manera de retroalimentación en las creencias de autoeficacia sin embargo esta dependerá del convencimiento de la persona que pretende convencer.
- d) La excitación emocional o estado fisiológico: las creencias de autoeficacia están influenciadas por aspectos fisiológicos y emocionales. Es decir, si una persona se percibe o percata de una debilidad en su salud física y emocional, disminuirá sus creencias de autoeficacia

### **Dimensiones de la autoeficacia**

Las dimensiones de la autoeficacia desarrolladas por Bandura, son:

- a) Magnitud: Referida a el nivel de dificultad de la tarea que una persona cree capaz de superar.
- b) Fuerza: Grado de seguridad para realizar la tarea, una persona tendrá la posibilidad de afrontar una situación a pesar de presentarse eventos desafortunados si su expectativa de autoeficacia es fuerte sin embargo si estas expectativas son débiles no se mantendrán estables ante eventos desafortunados.
- c) Generalidad: Posibilidad de hacer extensivo el sentimiento de eficacia a otras situaciones y ámbitos, dependerá de las exigencias de cada tarea.

### **Evaluación de la autoeficacia**

En relación con la medida de la autoeficacia, Bandura (1997) sugiere a los investigadores que “dichas creencias debieran ser medidas en términos de juicios específicos de capacidad, sometidos a variaciones en función de la actividad, las exigencias de la tarea y otras múltiples circunstancias situacionales”. Es necesario, ubicar el nivel óptimo de especificidad de la medida, relacionada o que corresponda con la tarea de acuerdo al ámbito dónde se pretende evaluar la variable.

En el mismo contexto, Zimmerman (1996) considera algunas propiedades implícitas en la medición de la autoeficacia como son las tareas o actividades, la relación con el campo de funcionamiento, el contexto en el que se desarrollan las tareas y actividades y el criterio referido a una persona y en comparación con otros.

### **Autoeficacia en el ambiente laboral**

En la actualidad, uno de los objetivos de las organizaciones es contar con trabajadores comprometidos, con altos niveles de satisfacción el trabajo, por lo

que resulta importante que las organizaciones inviertan en sus recursos humanos. En la Psicología Organizacional existen elementos centrales, que destaca la noción de creencias de autoeficacia laboral como elemento central para el análisis de la motivación, el estrés laboral y el engagement de los trabajadores. Las creencias de Autoeficacia, desarrolladas por la Teoría Social Cognitiva, son definidas como las “creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir determinados logros” (Bandura, 1997).

De acuerdo con la Teoría Social Cognitiva, las creencias influyen en las formas de actuar, pensar y sentir de las personas. Así, las personas tienden a evitar aquellas actividades que creen que exceden sus capacidades y a realizar aquellas actividades que creen que son capaces de dominar. Estas creencias determinan el esfuerzo y la persistencia para la realización de tareas e influyen sobre el modo de pensar y sentir de los trabajadores. De esta manera bajos niveles de autoeficacia laboral pueden verse asociados a elevados niveles de burnout, depresión y ansiedad. Por el contrario, elevadas creencias de autoeficacia laboral se relacionan con la persistencia, dedicación y satisfacción en las acciones que las personas realizan.

La Psicología Organizacional Positiva ha desarrollado numerosos estudios con la finalidad de identificar factores asociados a un funcionamiento humano óptimo dentro de las organizaciones, por ejemplo, Salanova y Schaufelli (2004) observaron que las creencias de autoeficacia laboral presentaban un rol mediador entre el burnout y el engagement, así como una relación directa y positiva con el engagement e inversa con el síndrome de burnout. Así, las creencias de autoeficacia actúan frente a los estresores disminuyendo o aumentando el malestar psicológico que estos pueden generar y potenciando el bienestar psicológico general o la vinculación psicológica (engagement) con la organización en particular, dando lugar así a un espiral de salud descendente o ascendente según sea el caso.

### **2.3.2 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es estudiada desde las primeras décadas del siglo XX, sin embargo, no existe un concepto general que la defina solo aproximaciones generales.

Algunos autores, consideran a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimiento o actitud como respuesta afectiva hacia su trabajo, a partir de un análisis previo. Otro grupo de autores, la consideran como el resultado de comparar las necesidades y expectativas del trabajador frente a lo que ofrece su puesto de trabajo.

#### **Teoría de los dos factores de Herzberg o Teoría Bifactorial de la Satisfacción**

Herzberg hace mención a dos grupos o factores que explican el comportamiento de las personas en el entorno laboral. Uno de estos factores está relacionado a las condiciones de trabajo, como son el salario, las políticas internas, las condiciones físicas de su puesto de trabajo, la seguridad en el trabajo entre otras a las que denomino factores extrínsecos o higiénicos. Para la Teoría de Herzberg estos factores previenen o evitan la satisfacción laboral pero no la generan.

El otro grupo de aspectos y factores esta relacionados a las tareas que desempeña un trabajador en su puesto de trabajo, la realización personal, el reconocimiento al desempeño y las denomino como factores intrínsecos o motivacionales.

Asimismo, refiere que los factores intrínsecos solo pueden generar satisfacción laboral, mientras que la insatisfacción estaría relacionada a los factores extrínsecos.

#### **Factores higiénicos o factores extrínsecos**

Los factores extrínsecos o higiénicos se relacionan con la insatisfacción, debido a que son ajenas al control de las personas, más bien son administradas por la empresa. Estos factores están relacionados al salario, los beneficios sociales, el

tipo de liderazgo que ejerce el jefe y/o superiores, el ambiente y condiciones físicas del puesto, el clima y/o ambiente laboral entre las personas que trabajan en la empresa, entre otros.

Herzberg hace mención que estos factores se tomaron en cuenta para motivar a los trabajadores ya que se utilizaron como premios e incentivos ante el trabajo que era considerado desagradable. De acuerdo a los estudios de Herzberg, los factores higiénicos solo evitan la insatisfacción de los trabajadores debido a que no logran cuando son óptimos cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, debido a que no logran mantener y elevar la satisfacción por mucho tiempo. Sin embargo, cuando estos factores son precarios provocan la insatisfacción en los trabajadores.

### **Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Estos factores se relacionan con la satisfacción en el puesto. Estos factores también denominados motivacionales están bajo el control de las personas y con las actividades y funciones que desempeña. Adicionalmente a ello, involucran sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal y/o profesional y el reconocimiento. Antiguamente, las tareas y los puestos eran diseñados con la finalidad de atender adecuadamente una función y de economía, dejando de lado el reto y el desarrollo de la creatividad. De esta manera, se perdía el significado psicológico para las personas que ocupaban el puesto y generaba poca motivación reflejada en la apatía y desinterés.

De acuerdo a los estudios formulados por Herzberg, estos factores tienen mayor impacto sobre el comportamiento de las personas considerándolas profundas y estables. Cuando actúan de manera adecuada generan satisfacción y cuando no son las adecuadas, las evitan.

Herzberg señala que la satisfacción y la insatisfacción son cualitativamente diferentes. Por un lado, (a) la satisfacción está referida a las funciones del puesto, los retos, significación de las funciones, denominadas factores motivacionales o de satisfacción. Por otro, (b) la insatisfacción en el puesto está relacionada al

contexto como el ambiente de trabajo, la remuneración o salario, los beneficios la relación con los pares y supervisores, entre otros denominados factores higiénicos o de insatisfacción.

### **Evaluación de la Satisfacción Laboral**

La evaluación de la satisfacción laboral se realiza a través de las causas o motivos que la ocasionan, las consecuencias o efectos que producen o realizando un cuestionamiento a las personas. Los instrumentos que son utilizados con mayor frecuencia son los cuestionarios, los que suelen ser voluntarios y guardando el anonimato. Otra técnica también es la entrevista, que recoge mayor información cualitativa sin embargo es más costosa en tiempos y medios que se utilizan para ejecutarla, además de requerir personal calificado para su aplicación y valoración.

La mayoría de los instrumentos que evalúan o miden la satisfacción laboral utilizan interrogantes sobre dimensiones, como el contenido o trabajo en si, las relaciones con sus pares, jefes y subordinados, la organización de las funciones, la progresión de la carrera, beneficios económicos, reconocimiento y sus condiciones.

### **Autoeficacia y Satisfacción laboral**

Las instituciones tienen como uno de sus desafíos atraer y retener a los recursos humanos, es por ello que buscan mecanismos para alcanzar y mantener indicadores de reputación e imagen dentro y fuera de la organización, lo que trae consigo que busquen mecanismos (económicos, emocionales, entre otros) que influyan de manera positiva en la Satisfacción Laboral. Existen estudios que demuestran que la satisfacción laboral influye en la productividad, motivo por el cual las empresas hacen denodados esfuerzos en desarrollar programas de bienestar, desarrollo, salud entre otros que permita que sus empleados se sientan motivados y satisfechos con su trabajo, lo que contribuirá con el crecimiento de la organización.

Pero es necesario también indagar las características personales de sus colaboradores ya que estas podrían influir en la percepción de su entorno laboral.

La Autoeficacia, es una de las características que influye en el comportamiento, pues esta tiene que ver con las creencias del individuo sobre sus capacidades, las personas con alta autoeficacia ven a los impedimentos y obstáculos superables lo contrario sucede con las personas de con baja autoeficacia, se persuaden a sí mismas que es inútil el esfuerzo ya que no logran sus objetivos.

En ese sentido, para Navarro (2021) “la percepción que tiene una persona sobre sus capacidades favorece el rendimiento y contribuye al desarrollo de competencias” por lo tanto hay más posibilidades que un individuo con alta autoeficacia, perciba positivamente las condiciones de su entorno de trabajo.

## **2.4 Definición de términos básicos**

- ✓ Autoeficacia: Bandura (1977) define la autoeficacia como “la convicción que uno tiene de poder realizar con éxito las conductas necesarias para producir un resultado determinado”.
- ✓ Expectativa de eficacia: definida por Bandura (1977) como “la capacidad personal para organizar y ejecutar las acciones requeridas para afrontar una determinada situación, la cual le conducirá a ciertos resultados”.
- ✓ Expectativa de resultado: definida por Bandura (1977) como “las creencias acerca de que las acciones llevarán a conseguir un resultado deseado o esperado”.
- ✓ Satisfacción Laboral: Palma (1999) la define como la “predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”.
- ✓ Significación de la tarea: definida por Palma (2005) como la “disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociado al esfuerzo, realización y aporte material”.
- ✓ Condiciones de trabajo: definida también por Palma (2005) como “la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral”.
- ✓ Reconocimiento personal y/o social: definida por Palma (2005) como “la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados obtenidos”.

- ✓ Beneficios económicos: definida por Palma (2005) como “la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada”.
- ✓ Motivación: Robbins (2004) define la motivación como un “proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”.
- ✓ Factores higiénicos o extrínsecos: Herzberg (1959) los define como “factores de contexto y se encuentran situados en el ambiente externo que rodea al individuo”.
- ✓ Factores motivacionales o intrínsecos: Estos factores están relacionados con la satisfacción en el puesto y con la naturaleza de las tareas que la persona desempeña. Herzberg (1959) los define como “factores motivacionales que están bajo el control del individuo, pues se relacionan directamente con aquello que él hace y desempeña”.

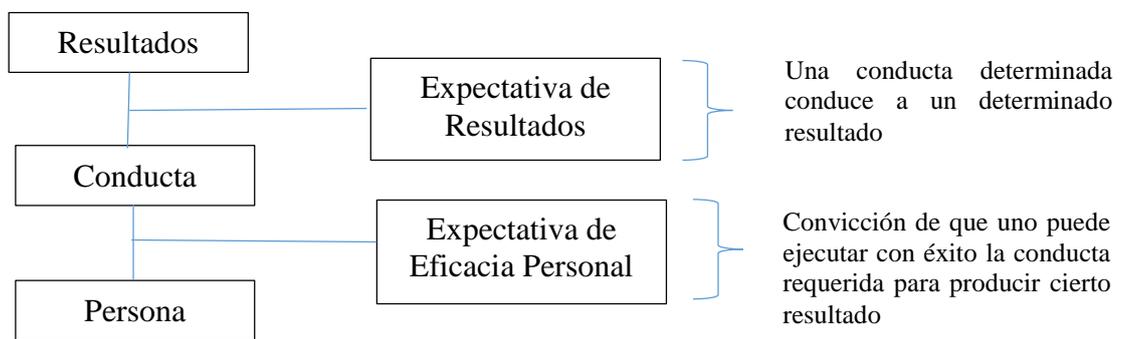
## **2.5. Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis**

### **Teoría de Autoeficacia de Albert Bandura**

Bandura (1977), 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; 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.

Si llevamos la autoeficacia al entorno laboral, un trabajador con una alta eficacia personal no dudará en iniciar proyectos, involucrarse en actividades que se sienta competente, en comprometerse con tareas que signifiquen cambios inclusive en su vida personal, se mostrará optimista ante las circunstancias en su entorno laboral. Por el contrario, un trabajador, con bajas expectativas de eficacia personal tiende a ser conservador, tiene temor en asumir nuevos retos o actividades, prefiere apostar por lo seguro por lo tanto inicia pocas actividades por iniciativa propia, cumple las funciones de su puesto sin asumir otras responsabilidades y si lo hace, valora los riesgos y devalúa las oportunidades, por lo que se mantiene en su mismo puesto de trabajo por mucho tiempo.

Bandura diferencia de la expectativa de eficacia a lo que llama expectativa de resultado siendo esta última "el estimado de la persona de que una conducta determinada conducirá a determinados resultados" en tanto la primera se refiere a la "convicción de que uno es capaz de ejecutar con éxito la conducta requerida para lograr determinados resultados. La primera tiene una connotación global, general, impersonal y referida a determinados sistemas de creencias y representaciones socialmente compartidas, en tanto la segunda tiene una connotación mucho más personal, donde el YO está profundamente implicado.



*Figura 02: Autoeficacia, expectativa de eficacia y de resultados*

### **Teoría de los dos Factores de Herzberg o Teoría Bifactorial de la Satisfacción**

Esta teoría es también conocida como la Teoría de la Motivación-Higiene que postula la existencia de dos grupos o aspectos laborales uno de ellos denominado factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos.

Como anteriormente se había mencionado, los factores extrínsecos o también denominados de higiene que están relacionados con las condiciones de trabajo, beneficios económicos, políticas internas de la empresa, prácticas administrativas y otros que dependen o son administrados por la empresa. Estos factores solo previenen la inactivación laboral o pueden evitarla, pero no producen satisfacción.

Sin embargo, los factores intrínsecos o motivadores están referidos a la significación de las funciones o tarea, reconocimiento personal, la sensación de realización personal y otros. Estos factores están bajo el control de las personas, Asimismo, Herzberg sostuvo que estos factores al encontrarse en el puesto de

trabajo producen en elevado nivel de motivación, provocando un mayor desempeño.

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
FACTORES QUE PRODUCEN SATISFACCIÓN CUANDO SE ENCUENTRAN PRESENTE		FACTORES QUE PRODUCEN INSATISFACCIÓN CUANDO SE ENCUENTRAN PRESENTE	
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución exitosa del trabajo</li> <li>Reconocimiento por los logros obtenidos de parte de los directivos y compañeros</li> <li>Progresión de la carrera (ascenso) dentro de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de responsabilidad.</li> <li>Trabajo repetitivo o poco significativo.</li> </ul>	INSATISFACTORES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Status elevado. Incremento salarial.</li> <li>Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Malas relaciones con sus pares, subordinados y/o superiores.</li> <li>Salario reducido.</li> <li>Deficiente condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>	

Figura 03: Teoría Bifactorial de Herzberg

Según la teoría de Herzberg, los factores de higiene no producen satisfacción, pero si pueden generar insatisfacción. Por el contrario, ocurre con los factores motivadores los cuales producen u originan satisfacción y, en el peor de los casos, no crean insatisfacción.

## 2.6. Hipótesis

### 2.6.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

### 2.6.2 Hipótesis Específicas

H1: Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima.

H2: Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima.

H3: Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima.

H4: Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima.

H5: Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima.

H6: Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima.

H7: Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima.

H8: Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima.

## 2.7. Variables

### 2.7.1 Variable Independiente

- **Autoeficacia**

**Definición conceptual:** De acuerdo a Bandura (1997) la define como la “convicción que uno tiene de poder realizar con éxito las conductas necesarias para producir un resultado determinado”.

**Definición operacional:** Será el resultado de la medición de autoeficacia con la aplicación de la escala de autoeficacia general, en donde se presentan los niveles de autoeficacia en sus diferentes variables de estudio.

#### **Dimensiones de la variable**

- **Expectativa de eficacia**

**Definición conceptual:** Para Bandura (1997) “es la capacidad personal para organizar y ejecutar las acciones requeridas para afrontar una determinada situación, la cual le conducirá a ciertos resultados”.

**Definición operacional:** Referido a las capacidades y recursos de cómo manejar situaciones inesperadas, la capacidad individual de manejar y/o resolver problemas y situaciones difíciles e inesperadas, así como las posibles soluciones que presente para resolverlas.

**Indicadores:** Ítems 5: Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas, 7: Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo, 8: Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario, 9: Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo de hacer y 10: Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.

- **Expectativa de resultado**

**Definición conceptual:** Para Bandura (1977) “son las creencias acerca de que las acciones llevarán a conseguir un resultado deseado o esperado”.

**Definición operacional:** Referido a si puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo necesario, aunque alguien me lo impida puedo encontrar los medios y la forma de obtener lo que quiero, si tengo confianza en que puedo manejar eficientemente situaciones no planeadas y si me esfuerzo lo suficiente puedo resolver la mayoría de dificultades que se me presentan.

**Indicadores:** Ítems 1: Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga, 2: Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente, 3: Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas, 4: Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados y 6: Cuando me encuentro en una dificultad puedo permanecer tranquila porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.

## 2.7.2 Variable Dependiente

- **Satisfacción laboral**

**Definición conceptual:** Palma (1999) la define como la “predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral”.

**Definición operacional:** Será el resultado de medir la satisfacción general a través de la Escala de Satisfacción Laboral.

### **Dimensiones de la variable**

- **Significación de la tarea.**

**Definición conceptual:** Definido por Palma (2005) como “la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo. Está asociado al esfuerzo, realización y aporte material”.

**Definición operacional:** Referido al esfuerzo. Realización. Equidad.

**Indicadores:** Ítems 3: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser, 4: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra, 7: Me siento útil con la labor que realizo, 18: Me complacen los resultados de mi trabajo, 21: Mi trabajo me hace sentir realizado como persona, 22: Me gusta el trabajo que realizo, 25: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo y 26: Me gusta la actividad que realizo.

- **Condiciones de trabajo**

**Definición conceptual:** Definido por Palma (2005) como “la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral”.

**Definición operacional:** Referido al entorno laboral, ambiente físico, materiales y relación con la autoridad.

**Indicadores:** Ítems 1: La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores, 8: El ambiente donde trabajo es confortable, 12: Me disgusta mi horario, 14: Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo, 15: La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable, 17: El horario de trabajo me resulta incómodo, 20: En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo, 23: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias y 27: Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.

- **Reconocimiento personal y/o social**

**Definición conceptual:** Definido por Palma (2005) como la “evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados obtenidos”.

**Definición operacional:** Referido al trato con los jefes y al trato pares.

**Indicadores:** Ítems 6: Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato", 11: Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo, 13: Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia, 19: Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido y 24: Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.

- **Beneficios sociales**

**Definición conceptual:** Palma (2005) la define como la “disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada”.

**Definición operacional:** Referido a la remuneración, beneficios económicos.

**Indicadores:** Ítems 2: Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo, 5: Me siento mal con lo que gano, 9: El sueldo que tengo es bastante aceptable, 10: La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando y 16: Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo, método y diseño de la investigación**

- **Enfoque de la investigación**

Por el procesamiento de datos y por la naturaleza del campo que explora la presente investigación presenta un enfoque CUANTITATIVO. Para analizar e interpretar las variables se emplearon técnicas estadísticas que como resultado dan cuenta de las características de la población estudiada.

- **Tipo de la investigación**

La presente investigación es de tipo APLICADO porque confronta la teoría con la realidad comprobando en una realidad diferente los principios teóricos ya demostrados.

- **Método de la investigación**

El método es CORRELACIONAL porque busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en un contexto específico.

- **Diseño de la investigación**

Es de diseño NO EXPERIMENTAL ya que no se realiza la manipulación de las variables y se observan en el entorno donde se presentan, es de tipo TRANSVERSAL porque se analizan los datos en un momento dado.

### 3.2. Población y muestra

- **Población general:** Todas las personas que tienen algún vínculo o realizan funciones dentro de la entidad independientemente de las condiciones o modalidad de contratación y/o formativa, porque son estas personas las que le dan viabilidad y continuidad al quehacer de la entidad pública.
- **Población de estudio:** La población está constituida por 248 trabajadores con vínculo laboral al segundo trimestre del año 2020 de una entidad pública de Lima.

Criterios de inclusión: Los trabajadores contratados bajo Decreto Legislativo 728 (actividad privada) y Decreto Legislativo 1057 (CAS).

Criterios de exclusión: Los trabajadores bajo la modalidad de locación de servicios y practicantes profesionales.

- **Muestra:** La muestra está conformada por setenta (70) trabajadores, los cuales han sido seleccionados a través de un muestreo probabilístico en forma aleatoria simple.

Para la selección de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

Marco muestral (N)= 248

Alfa= 0,050

Nivel de confianza (1-alfa/2) = 0.975

Z de (1-alfa/2) = 1,960

Prevalencia (p)= 0,500

Complemento de p (q)= 0,0500

Precisión (d)= 0,100

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1 Variable Independiente: Autoeficacia**

##### **a. Técnicas e instrumentos**

###### **✓ Técnicas:**

Encuesta

###### **✓ Instrumento**

La Escala de Autoeficacia General, fue creada por Baessler y Schwarzer (1966) y está basada en el concepto de expectativa de autoeficacia definida por Albert Bandura, quien hace referencia al sentimiento de confianza en las capacidades propias para manejar los estresores.

La escala tiene 10 ítems con formatos de respuesta de escalas de tipo Likert de 4 que van en los rangos desde 1= Incorrecto, 2= Apenas cierto, 3= Más bien cierto y 4=Cierto.

(1) Expectativa de autoeficacia: Ítems 5,7,8,9,10

(2) Expectativa de resultados: Ítems 1,2,3,4,6

El mayor puntaje es de 40 puntos e indica el nivel más alto de autoeficacia percibida y el más más bajo es de 10 puntos que muestra un nivel bajo de autoeficacia.

Este instrumento ha sido ampliamente trabajado en el Perú y cuenta con estudios de validez y confiabilidad, siendo uno de los últimos, el realizado en una población con características similares a las del presente estudio.

##### **Criterio de validez del instrumento**

Chirinos (2017) en su investigación realizada en Perú en trabajadores de una empresa privada de Lima Norte, 2017 refiere que la escala ha evidenciado correlaciones positivas con optimismo, autoestima, calidad de vida, efectos positivos, competencia percibida, personalidad resistente, afrontamiento centrado

en la tarea y satisfacción de trabajo/colegio y negativamente con ansiedad y depresión. Asimismo, señala que la escala ha mostrado una consistencia interna de 0.87.

Validez de contenido: El instrumento fue sometido a revisión de jueces expertos en el área, quienes utilizaron la V de Aiken para la validez de contenido. Chirinos (2017) menciona que el coeficiente obtenido por cada uno de los ítems fue de 1.0 lo que indica que ninguno de los ítems sería eliminado.

### **Criterio de confiabilidad de instrumento**

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el Alfa de Cronbach. Chirinos (2017) refiere que el coeficiente alcanzado en el Alfa de Cronbach para la Escala de Autoeficacia Laboral fue de 0.90, lo que indica que existe consistencia interna.

## **✓ Variable Dependiente: Satisfacción Laboral**

### **a. Técnicas e instrumentos**

#### **✓ Técnicas:**

Encuesta

#### **✓ Instrumento**

La Escala de Satisfacción Laboral fue elaborada por Sonia Palma Carrillo (2005) y evalúa cuatro (04) aspectos:

(1) Significación de la tarea: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26

(2) Condiciones de trabajo: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27

(3) Reconocimiento personal y/o social: 6, 11, 13, 19, 24

(4) Beneficios económicos: 2, 5, 9, 10, 16

La escala SL-SPC consta de 27 preguntas entre positivas y negativas y evalúa la satisfacción laboral con una escala Likert de 5 alternativas y puntajes del 1 al 5:

(1) total desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) Indeciso, (4) de acuerdo y (5) total acuerdo.

Este instrumento ha sido ampliamente trabajado en el Perú y cuenta con estudios de validez y confiabilidad, siendo uno de los últimos, el realizado en una población con características similares a las del presente estudio.

### **Criterio de validez del instrumento**

Boada (2019) en su investigación realizada en Perú en trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana, 2018 refiere que la validación del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC se obtuvo de los datos de la aplicación del instrumento a 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.

Validez de constructo: El instrumento ha sido ampliamente trabajado en diferentes realidades y cuenta con una validez nacional. El instrumento elaborado por Palma (2005), obtuvo como validez de constructo de 0.05.

Validez de contenido: Calderón (2017) refiere que la validez del instrumento para la variable satisfacción laboral está dado por Sonia Palma, y fue validado a través de 3 expertos. La validez del instrumento se conceptúa como “mide lo que debe medir” es decir está orientada a la variable o tema de investigación.

### **Criterio de confiabilidad de instrumento**

Canchaya (2017) refiere que se estimó la consistencia interna del instrumento a través del Coeficiente Alfa de Cronbach (0.84) y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman (0.81), obteniendo resultados mayores a 8, que indica una alta confiabilidad.

En la Tabla 01 se muestran las técnicas a emplear en el presente estudio; así como, los instrumentos a utilizar para cada una de ellas.

Tabla 01:

*Técnicas e instrumentos*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Autoeficacia	Nivel de Autoeficacia General	Encuesta	Escala de Autoeficacia General
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Satisfacción Laboral	Nivel de satisfacción	Encuesta	Escala de Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Descripción de procedimientos de análisis

- Para la ejecución de la investigación se realizaron trámites administrativos, como la autorización de la entidad pública. Asimismo, se coordinó con las gerencias involucradas en la muestra.
- Los instrumentos fueron aplicados de manera virtual a través de un formato google forms, en día y fecha coordinada con los responsables de las gerencias involucradas en la investigación.
- El formato virtual consideró las pautas para el llenado de cada instrumento.
- El análisis de datos se realizó con el paquete estadístico SPSS que nos permitió el análisis de cada una de las variables y hallar la correlación entre ambas.
- Para la evaluación de la variable autoeficacia se utilizó la Escala General de Autoeficacia de Baessler y Schwarcer y para la evaluar la variable satisfacción laboral se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo.
- Además, se realizó un análisis de la investigación de tipo cuantitativo, utilizando la estadística descriptiva.
- Los resultados se presentan en tablas de distribución de frecuencia y porcentajes e ilustrándolos con figuras de barras y sectores.
- Las variables e indicadores, permitieron medir, analizar y verificar los datos y obtener información necesaria para analizar los resultados de la investigación. En la Tabla 02 se muestra la matriz de análisis de datos.

- Para determinar si los datos tenían una distribución normal o no, se aplicó la prueba normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables y las dimensiones con el factor de corrección de significación de Lilliefors.
- Para evaluar las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 02:

*Matriz de Análisis de datos*

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Estadísticos descriptivos</b>	<b>Análisis inferencial</b>
Autoeficacia	Expectativa de eficacia Expectativa de resultados	Ordinal	Moda Media Mediana	Correlación de Spearman
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Estadísticos descriptivos</b>	<b>Análisis inferencial</b>
Satisfacción Laboral	-Significación de la tarea -Condiciones de trabajo -Reconocimiento personal y/o social -Beneficios económicos	Ordinal	Moda Media Mediana	Correlación de Spearman

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV:

### RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

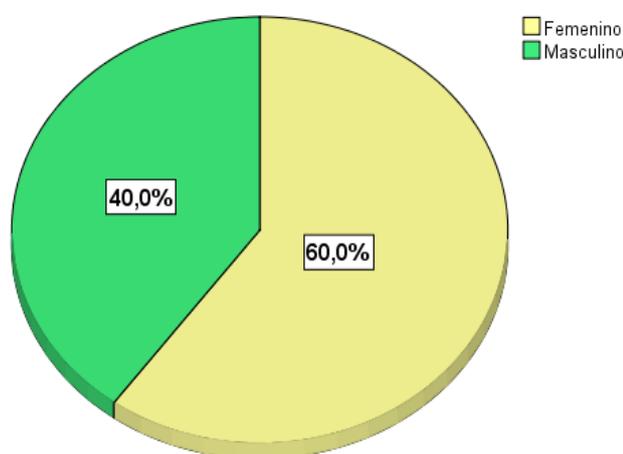
#### 4.1. Resultados

La muestra de estudio consta de 70 trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento para cada una de las variables de estudio. A continuación, se evidencia la distribución de la muestra según sexo y edad.

Tabla 03:

*Sexo de los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	42	60,0
Masculino	28	40,0
Total	70	100,0



*Figura 04: Sexo de los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

En la tabla 03 y en la figura 04 se aprecia que, de 70 trabajadores, la mayoría son de sexo femenino, lo cual es el 60%. Mientras que el 40% restante son de sexo masculino.

Tabla 04:

*Edades de los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

Edades	Frecuencia	Porcentaje
15 a 34 años	30	42,9
35 a 48 años	36	51,4
49 a 57 años	4	5,7
Total	70	100,0

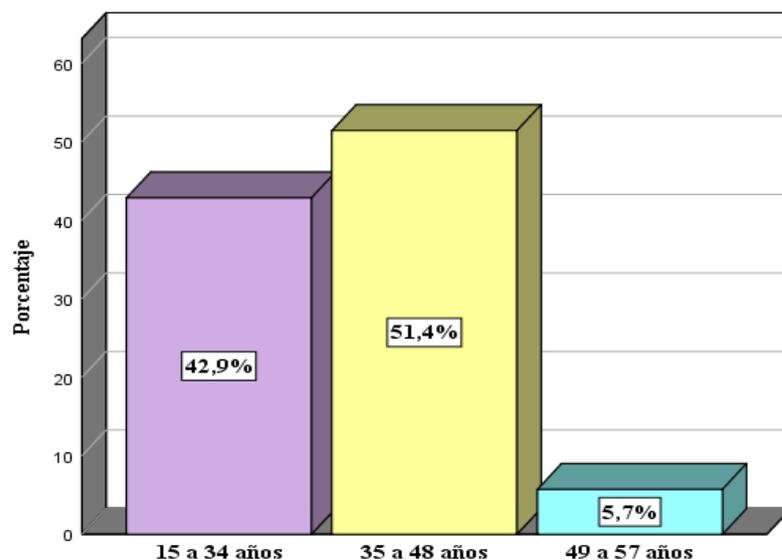


Figura 05: Edades de los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020

En la tabla 04 y en la figura 05 se aprecia que, de 70 trabajadores, principalmente, el 51,4% tiene entre 35 a 48 años. Le continúa el 42,9% que tiene entre 15 a 34 años. Finalmente, el 5,7% restante tiene entre 49 a 57 años.

Tabla 05:

*Autoeficacia en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	4,3
Moderado	44	62,9
Alto	23	32,9
Total	70	100,0

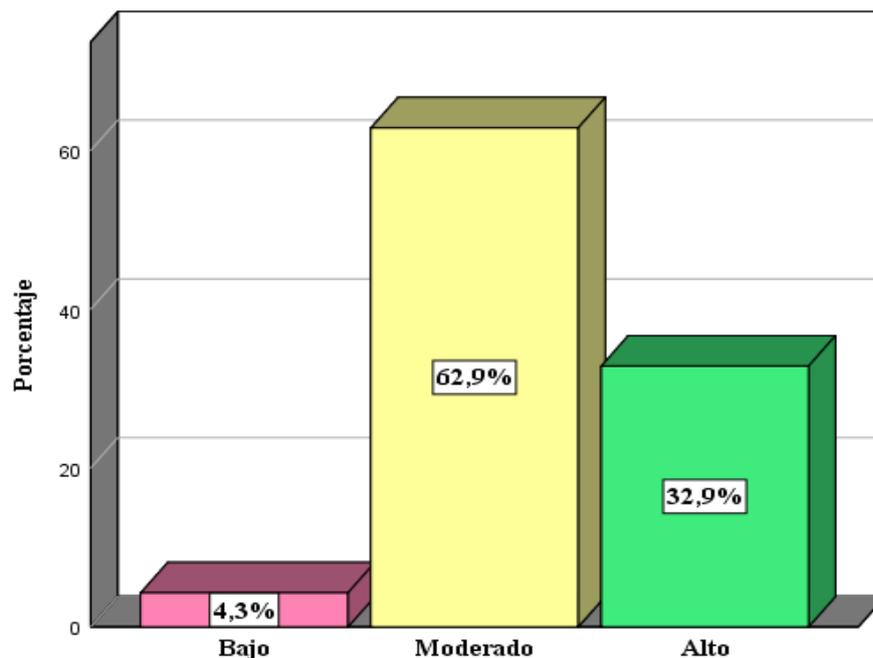


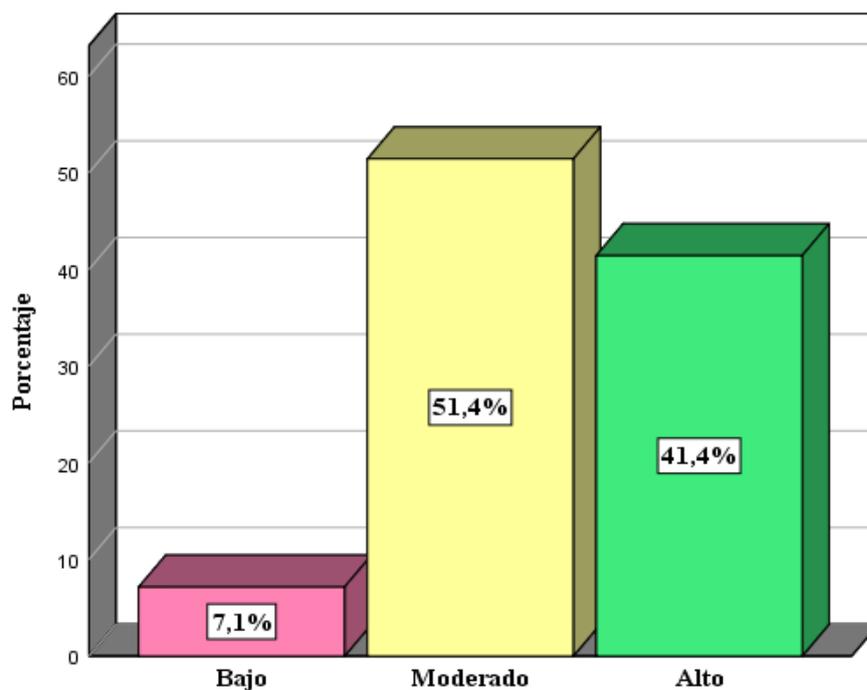
Figura 06: Autoeficacia en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020

En la tabla 05 y en la figura 06 se observa que, de 70 trabajadores, principalmente, el 62,9% tiene nivel moderado de autoeficacia. Le continúa el 32,9% que tiene nivel alto, y únicamente el 4,3% tiene nivel bajo.

Tabla 06:

*Dimensión expectativa de eficacia en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	7,1
Moderado	36	51,4
Alto	29	41,4
Total	70	100,0



*Figura 07: Dimensión expectativa de eficacia en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

En la tabla 06 y en la figura 07 se aprecia que, de 70 trabajadores, en su mayoría, el 51,4% posee nivel moderado de expectativa de eficacia. Le continúa el 41,4% que tiene nivel alto, y el restante 7,1% tiene nivel bajo.

Tabla 07:

*Dimensión expectativa de resultados en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	4,3
Moderado	34	48,6
Alto	33	47,1
Total	70	100,0

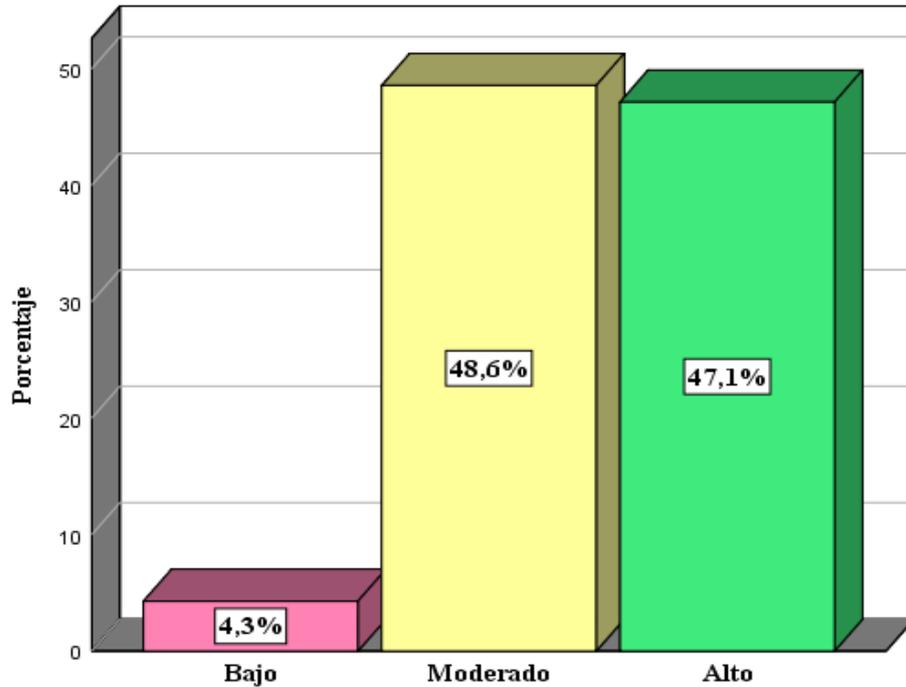


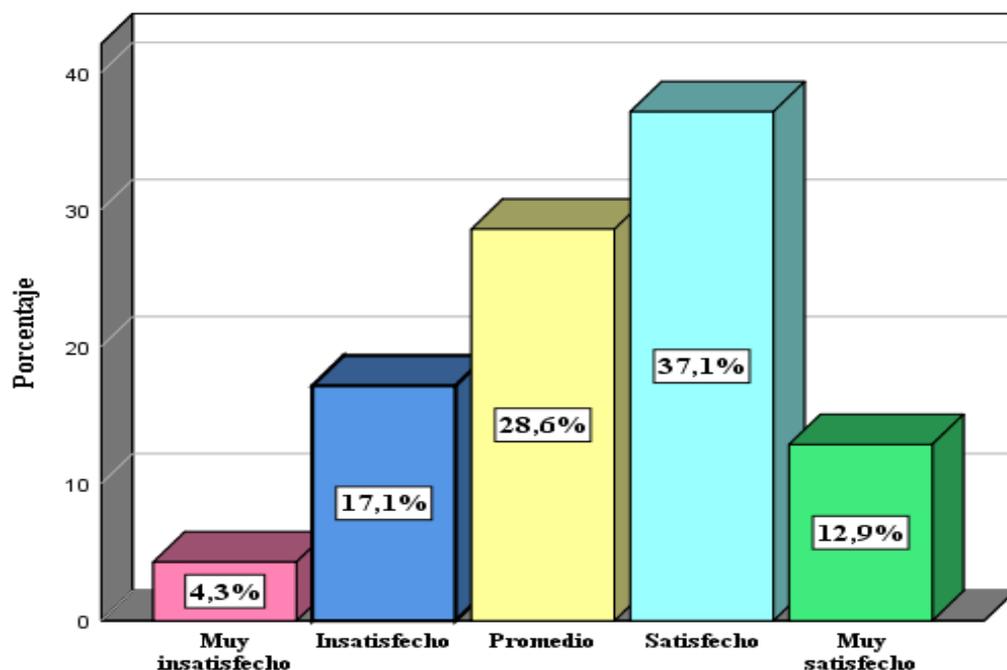
Figura 08: Dimensión expectativa de resultados en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020

En la tabla 07 y en la figura 08 se aprecia que, de 70 trabajadores, principalmente, el 48,6% posee nivel moderado de expectativa de resultados. Le sigue muy de cerca el 47,1% que posee nivel alto de expectativa de resultados, y el restante 4,3% tiene nivel bajo.

Tabla 08:

*Satisfacción laboral en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	4,3
Insatisfecho	12	17,1
Promedio	20	28,6
Satisfecho	26	37,1
Muy satisfecho	9	12,9
Total	70	100,0



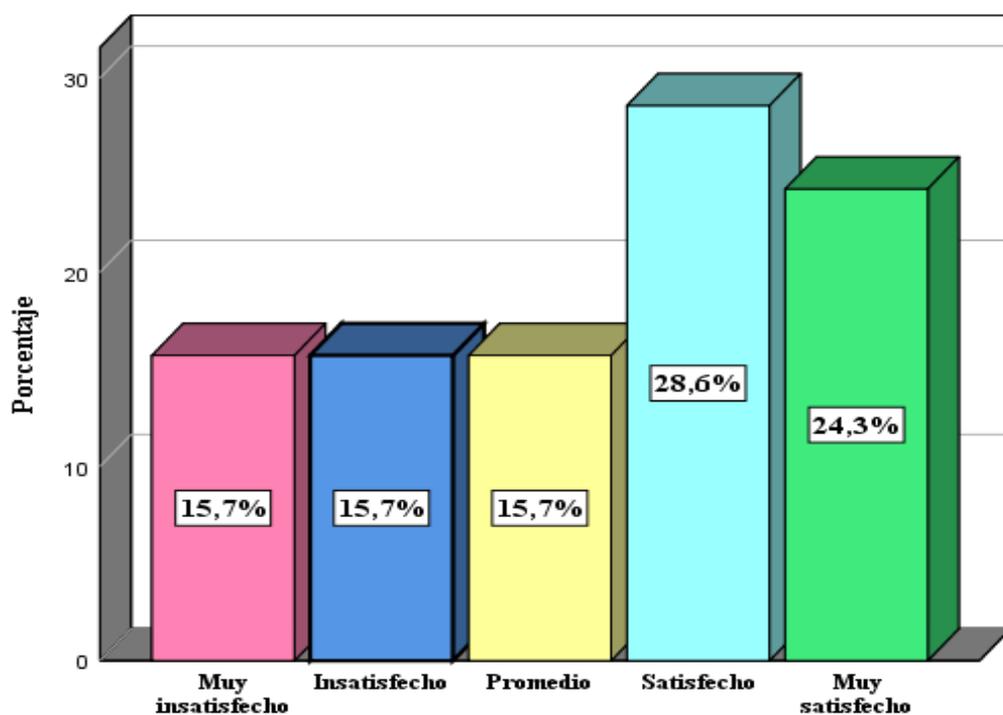
*Figura 09: Satisfacción laboral en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

En la tabla 08 y en la figura 09 se aprecia que, de 70 trabajadores, en su mayoría, el 37,1% se mostró satisfecho sobre su situación laboral. Le continúa el 28,6% que indicó tener una satisfacción promedio, el 17,1% indicó estar insatisfecho, el 12,9% indicó estar muy satisfecho. Mientras que, en mucha menor medida, solo el 4,3% indicó estar muy insatisfecho.

Tabla 09:

*Dimensión Significación de tarea en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	11	15,7
Insatisfecho	11	15,7
Promedio	11	15,7
Satisfecho	20	28,6
Muy satisfecho	17	24,3
Total	70	100,0



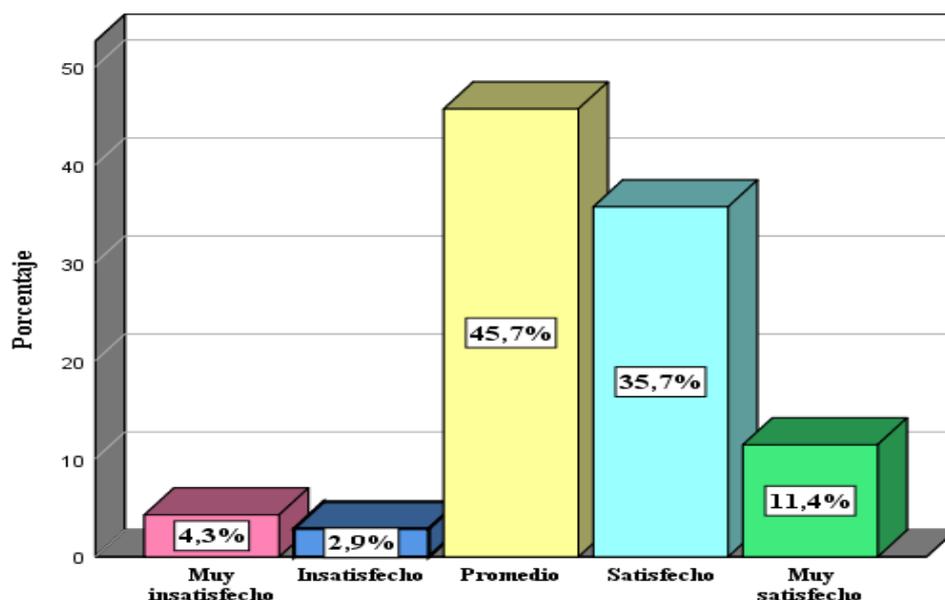
*Figura 10: Dimensión Significación de tarea en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

En la tabla 09 y en la figura 10 se aprecia que, de 70 trabajadores, en su mayoría, el 28,6% presentó un nivel satisfecho sobre significación de tarea. Le continúa el 24,3% que mostró un nivel muy satisfecho. Por su parte, el 15,7% tuvo un nivel muy insatisfecho, el otro 15,7% un nivel insatisfecho y finalmente el otro 15,7% tuvo un nivel promedio de satisfacción.

Tabla 10:

*Dimensión Condiciones de trabajo en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	3	4,3
Insatisfecho	2	2,9
Promedio	32	45,7
Satisfecho	25	35,7
Muy satisfecho	8	11,4
Total	70	100,0



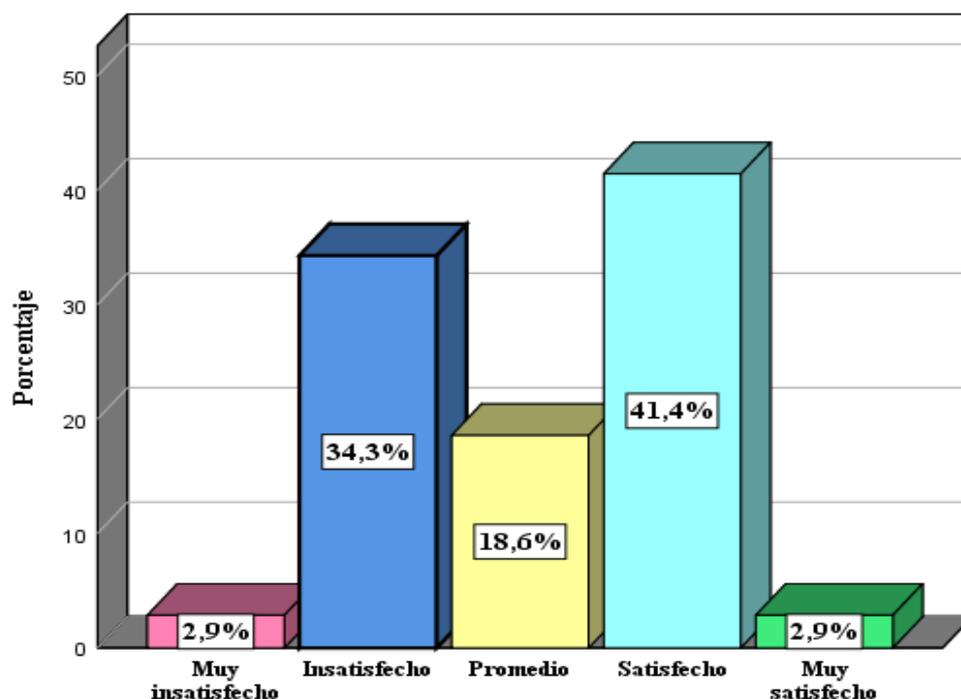
*Figura 11: Dimensión Condiciones de trabajo en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

En la tabla 10 y en la figura 11 se observa que, de 70 trabajadores, en su mayoría, el 45,7% indicó tener un nivel promedio de satisfacción en cuanto a condiciones de trabajo. Le sigue de cerca el 35,7% que indicó un nivel satisfecho. En menor medida, el 11,4% mostró encontrarse muy satisfecho sobre las condiciones de trabajo, el 4,3% mostró estar muy insatisfecho, y únicamente el 2,9% se mostró insatisfecho.

Tabla 11:

*Dimensión Reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	2,9
Insatisfecho	24	34,3
Promedio	13	18,6
Satisfecho	29	41,4
Muy satisfecho	2	2,9
Total	70	100,0



*Figura 12:* Dimensión Reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020

En la tabla 11 y en la figura 12 se observa que, de 70 trabajadores, en su mayoría, el 41,4% se mostró satisfecho sobre el reconocimiento personal y/o social que se le brinda. Le continúa el 34,3% que indicó mostrarse insatisfecho y el 18,6% que mostró una satisfacción de nivel promedio. En menor medida, el 2,9% se mostró muy satisfecho, mientras que el otro 2,9% se mostró muy insatisfecho.

Tabla 12:

*Dimensión Beneficios económicos en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	2,9
Promedio	17	24,3
Satisfecho	38	54,3
Muy satisfecho	13	18,6
Total	70	100,0

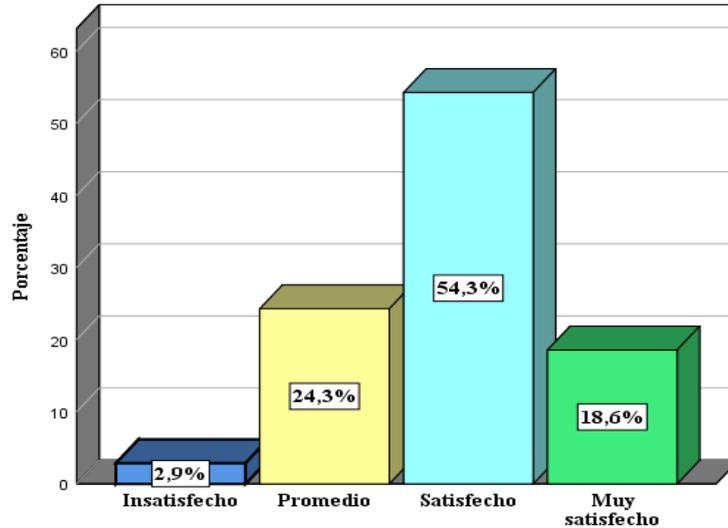


Figura 13: Dimensión Beneficios económicos en los trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020

En la tabla 12 y en la figura 13 se evidencia que, de 70 trabajadores, en su gran mayoría, el 54,3% mostró estar satisfecho con los beneficios económicos. Por otro lado, el 24,3% indicó un nivel promedio de satisfacción, y el 18,6% se mostró muy satisfecho. En menor medida, solo el 2,9% se mostró insatisfecho con los beneficios económicos.

Tabla 13:

*Pruebas de normalidad<sup>a</sup> de Kolmogorov-Smirnov para las variables y las dimensiones (n=70)*

	Z	p.
Autoeficacia	0,152	0,000
Expectativa de eficacia	0,179	0,000
Expectativa de resultados	0,210	0,000
Satisfacción laboral	0,086	0,200*
Significación de tarea	0,136	0,003
Condiciones de trabajo	0,113	0,027
Reconocimiento personal y/social	0,108	0,041
Beneficios económicos	0,132	0,004

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 13 se muestra que solamente la variable Satisfacción laboral posee distribución normal, al tener un valor p superior al nivel de significancia ( $p.>0,05$ ). Por el contrario, la variable Autoeficacia y las dimensiones analizadas, dieron resultados inferiores al nivel de significancia ( $p.<0,05$ ). De manera que no tienen distribución normal. Ello indica que se debe utilizar la prueba de Spearman para evaluar las hipótesis. Por otro lado en la Tabla 14, se puede observar que para evaluar la intensidad de la correlación se tuvo en cuenta los siguientes criterios de evaluación.

Tabla 14:

*Criterios para valorar el grado de correlación*

Coeficientes	Criterio
-0,50 a -1,00	Negativa fuerte
-0,30 a -0,50	Negativa moderada
-0,10 a -0,30	Negativa débil
-0,10 a 0,10	Nula
0,10 a 0,30	Positiva débil
0,30 a 0,50	Positiva moderado
0,50 a 1,00	Positiva fuerte

Fuente: Cohen (1988)

✓ **Comprobación de hipótesis general**

**Hipótesis General**

H1: Existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

**Nivel de significancia**

0,05

**Estadístico**

Tabla 15:

*Correlación de Spearman entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)*

<i>Rho</i>	<i>p.</i>
0,615**	0,000

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

En la tabla 15 se muestra un valor-p de 0,000, lo cual es inferior al nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se rechaza la hipótesis nula, y se puede indicar que existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por su parte, el coeficiente Rho dio un valor de 0,615; por lo cual la relación hallada es positiva fuerte.

### ✓ **Comprobación de Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis Específica 1**

H1: Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

#### **Nivel de significancia**

0,05

#### **Estadístico**

Tabla 16:

*Correlación de Spearman entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)*

<i>Rho</i>	<i>p.</i>
0,578**	0,000

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

En la tabla 16 se muestra el valor-p, el cual indica un resultado de 0,000. Ello indica que se debe rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se puede indicar que existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por otro lado, el coeficiente Rho indicó un valor de 0,578; lo cual quiere decir, que existe una relación de intensidad positiva fuerte.

### **Hipótesis Específica 2**

H2: Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

### **Nivel de significancia**

0,05

### **Estadístico**

Tabla 17:

*Correlación de Spearman entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)*

<i>Rho</i>	<i>p.</i>
0,661**	0,000

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

En la tabla 17 se muestra un valor-p de 0,000, lo cual es inferior al nivel de significancia de 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula, y se puede indicar que existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por su parte, el coeficiente Rho dio un valor de 0,661; por lo cual la relación hallada es positiva fuerte.

### **Hipótesis Específica 3**

H3: Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

### **Nivel de significancia**

0,05

### **Estadístico**

Tabla 18:

*Correlación de Spearman entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*  
( $n=70$ )

<i>Rho</i>	<i>p.</i>
0,536**	0,000

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

En la tabla 18 se muestra el valor-p, el cual indica un resultado de 0,000. Ello indica que se debe rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se puede indicar que existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por otro lado, el coeficiente Rho indicó un valor de 0,536; lo cual quiere decir que existe una relación de intensidad positiva fuerte.

### **Hipótesis Específica 4**

H4: Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

**Nivel de significancia**

0,05

**Estadístico**

Tabla 19:

*Correlación de Spearman entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)*

<i>Rho</i>	<i>p.</i>
0,278*	0,020

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación**

En la tabla 19 se muestra un valor-p de 0,020, lo cual es inferior al nivel de significancia de 0,05. Por ello se rechaza la hipótesis nula, y se puede indicar que existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por su parte el coeficiente Rho dio un valor de 0,278; por lo cual la relación hallada es positiva débil.

**Hipótesis Específica 5**

H5: Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la expectativa de resultados y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

**Nivel de significancia**

0,05

**Estadístico**

Tabla 20:

*Correlación de Spearman entre la expectativa de resultados y la significación de tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)*

<i>Rho</i>	<i>p.</i>
0,470*	0,000

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

En la tabla 20 se muestra el valor-p, el cual indica un resultado de 0,000. Ello indica que se debe rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se puede indicar que existe relación significativa entre la expectativa de resultados y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por otro lado, el coeficiente Rho indicó un valor de 0,470; lo cual quiere decir, que existe una relación de intensidad positiva moderada.

### **Hipótesis Específica 6**

H6: Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

### **Nivel de significancia**

0,05

### **Estadístico**

Tabla 21:

*Correlación de Spearman entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020 (n=70)*

<i>Rho</i>	<i>p.</i>
0,347**	0,003

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

En la tabla 21 se muestra un valor-p de 0,003, lo cual es inferior al nivel de significancia de 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula, y se puede indicar que existe relación significativa entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por su parte el coeficiente Rho dio un valor de 0,347; por lo cual la relación hallada es positiva moderada.

### **Hipótesis Específica 7**

H7: Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

### **Nivel de significancia**

0,05

### **Estadístico**

Tabla 22:

*Correlación de Spearman entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*  
(n=70)

<i>Rho</i>	<i>p.</i>
0,376**	0,001

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación**

En la tabla 22 se muestra el valor-p, el cual indica un resultado de 0,001. Ello indica que se debe rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se puede indicar que existe relación significativa entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por otro

lado, el coeficiente Rho indicó un valor de 0,376; lo cual quiere decir, que existe una relación de intensidad positiva moderada.

### **Hipótesis Específica 8**

H8: Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

H0: No existe relación significativa entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

### **Nivel de significancia**

0,05

### **Estadístico**

Tabla 23:

*Correlación de Spearman entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020*

<i>Rho</i>	<i>p.</i>
0,266*	0,026

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Interpretación**

En la tabla 23 se muestra un valor-p de 0,026, lo cual es inferior al nivel de significancia de 0,05. De manera que se rechaza la hipótesis nula, y se puede indicar que existe relación significativa entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por su parte el coeficiente Rho dio un valor de 0,266; por lo cual la relación hallada es positiva baja.

## **4.2. Análisis de los resultados o discusión de los resultados.**

La autoeficacia, de acuerdo a Bandura (2002) son aquellos pensamientos de cada individuo acerca de sus capacidades, en relación a las cuales realiza sus actos, para llegar a obtener el rendimiento deseado. Por lo cual, si las creencias de

autoeficacia son elevadas, lo más probable es que la persona realice sus acciones de forma comprometida, desempeñándose de forma eficaz, de manera que su bienestar laboral tendría un beneficio significativo. Es decir, las personas que se perciben eficaces centran sus energías en las demandas que la situación les pueda plantear (Martínez y Salanova, 2006). Por el contrario, las personas que se sientan con poca eficacia para afrontar las demandas que le exige el entorno suelen sobreestimar sus potencialidades. Esta percepción contraria suele crear estrés y generar distracción, dificultando de esta manera el empleo de herramientas disponibles. Por su parte, la satisfacción laboral según Palma (2005), es la predisposición frente al trabajo, basado en creencias y valores positivos, los cuales devienen de una buena rutina laboral. Tomando como base ello se pretendió determinar si existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos se pudo determinar que existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Ello utilizando la prueba de Spearman. La cual dio una significancia de 0,000. Por su parte el coeficiente Rho dio un valor de 0,615; de manera que la relación hallada fue positiva fuerte. Este resultado guarda similitud con la investigación de Chirinos (2017). Este investigador realizó un trabajo sobre autoeficacia y bienestar psicológico, empleando una muestra de 155 trabajadores de una empresa privada de Lima Norte, 2017. De esta manera, halló una relación significativa entre autoeficacia y bienestar psicológico en trabajadores de una empresa privada de Lima Norte. Utilizó la prueba de Spearman, con la cual encontró una significancia de 0,000 y un Rho de Spearman de 0,816 considerando su relación de intensidad, positiva fuerte. Por otro lado, el resultado de la hipótesis general de la presente tesis también coincide con el encontrado por Robles (2019). Robles, realizó una investigación sobre la autoeficacia y la satisfacción laboral. Para ello utilizó una muestra de 193 docentes. Por lo cual halló que existe relación significativa entre autoeficacia y satisfacción laboral, con una significancia de 0,000. Estos resultados indican que la creencia de los trabajadores en sus capacidades para llegar a cumplir las tareas u objetivos encomendados está ligada con la disposición o tendencias estables de satisfacción de acuerdo a sus valores y experiencias laborales.

Por otro lado, se halló que, de 70 trabajadores, principalmente, el 62,9% tuvo nivel moderado de autoeficacia, el 32,9% tuvo nivel alto, y el 4,3% tuvo nivel bajo. En vista de estos resultados, los trabajadores principalmente tuvieron una creencia media hacia sus capacidades para tener éxito. Estos resultados guardan similitud también con los resultados de Chirinos (2017). El cual halló que, de los 155 trabajadores encuestados de su investigación, el 54,2% tuvo nivel promedio de autoeficacia, el 14,2% tuvo nivel muy alto, el 12,9% tuvo nivel alto, el 12,3% tuvo nivel bajo y el 6,5% tuvo nivel muy bajo. Para ambas investigaciones hay principalmente niveles promedios de autoeficacia. Es decir, los trabajadores tuvieron un desarrollo medio de experiencias externas positivas. Sin embargo, ambos resultados guardan diferencias con el estudio de Rojas (2014). Este investigador realizó un estudio sobre el nivel de autoeficacia, empleando a 30 empleados administrativos de la confederación deportiva de Guatemala. En esta investigación se encontró que el nivel de autoeficacia general percibido por los empleados administrativos de CDAG es alto. En relación a este último resultado, se aprecia mejor que la autoeficacia construyó la conducta de los empleados, ya que la asociación entre el conocimiento y la acción están significativamente mediados por el pensamiento de autoeficacia. Las creencias de autoeficacia, es decir, los pensamientos que tiene una persona sobre su capacidad y autorregulación para poner en marcha dicha conducta es decisiva para realizar un trabajo de la mejor forma.

A su vez se halló que, de los 70 trabajadores, el 37,1% indicó estar satisfecho sobre su situación laboral, el 28,6% indicó tener una satisfacción promedio, el 17,1% indicó estar insatisfecho, el 12,9% estar muy satisfecho, y el 4,3% indicó estar muy insatisfecho. De lo mencionado, se puede evidenciar que los trabajadores están principalmente satisfecho, es decir existen evaluaciones positivas hacia su trabajo. Sin embargo, en los trabajadores que no tengan una sensación muy satisfactoria, puede haber pensamientos disonantes que permitan afectar la buena disposición hacia el trabajo. Estos resultados guardan diferencias con los encontrados por Lomas (2017). Este tesista realizó su trabajo sobre satisfacción laboral y la productividad, utilizando una muestra de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, 2017. En esta investigación, se

halló que, principalmente el 34% de los empleados poseen nivel de satisfacción bajo, el 27% nivel medio, el 16% nivel muy alto, el 14% tuvo un nivel de satisfacción alto y el 9% nivel muy alto. Estos trabajadores en su mayoría tuvieron poca satisfacción lo que difiere con los resultados de la presente investigación.

En lo concerniente a las hipótesis específicas se halló relación entre expectativa de eficacia y las dimensiones de satisfacción laboral, empleando la prueba de Spearman (Sig.<0,05). Ello guarda parecido con el resultado de Rodríguez et al (2011). Este autor elaboró su tesis sobre clima y satisfacción laboral como elementos explicativos del desempeño en una organización estatal de Chile. De esta manera halló que existe relación significativa entre el desempeño general y las dimensiones de satisfacción general (Sig.<0,05). Asimismo, se halló relación entre expectativa de resultados y las dimensiones de satisfacción laboral (Sig.<0,05). Ello guarda similitud con el trabajo de Cocha (2015). Este investigador realizó un trabajo sobre desempeño y satisfacción laboral en una muestra de 60 empleados del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. Este autor empleó la prueba Chi-cuadrado, con la cual encontró que existe relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco (Sig.<0,05). Por otro lado, de acuerdo a los resultados descriptivos de la presente investigación, se obtuvo que, de los 70 trabajadores, el 51,4% tuvo nivel moderado de expectativa de eficacia, el 41,4% tuvo nivel alto, y el 7,1% tuvo nivel bajo. Este resultado guarda mediana coherencia con lo indicado por Bandura (1997), quien indica que, para organizar y ejecutar las acciones requeridas para afrontar una determinada situación, es adecuado tener acciones claras hacia la expectativa de eficacia. Por otro lado, de los 70 trabajadores, principalmente, el 48,6% tuvo nivel moderado de expectativa de resultados, el 47,1% tuvo nivel alto de expectativa de resultados, y el 4,3% tuvo nivel bajo. Por lo cual, existe moderada presencia de pensamientos en los empleados acerca de que sus acciones llevarán a conseguir un resultado esperado. Es posible que no se sientan lo suficiente incentivados a conseguir sus objetivos. De acuerdo a Bandura (1984), las personas que se consideran eficaces están menos expuestas a pasar por experiencias de miedos y bloqueos, puesto que su percepción de autoeficacia les facilita poseer mayor esperanza de éxito. Las personas que persisten en actuar, a pesar de que alguna sensación amenazante les trabe el paso (según sus percepciones), son las que

personas que resultan esforzarse más y sobrar fuerza su sentimiento de autoeficacia, llegando así a expectorar sus miedos. De esta manera, según Navarro (2001), hay más probabilidades que una persona con alta autoeficacia pueda percibir de manera positiva las condiciones de su entorno de trabajo.

Asimismo, continuando con los resultados descriptivos, se encontró que, de 70 trabajadores, en su mayoría, el 28,6% presentó un nivel satisfecho sobre significación de tarea, el 24,3% mostró un nivel muy satisfecho, el 15,7% tuvo un nivel muy insatisfecho, el otro 15,7% un nivel insatisfecho y finalmente el otro 15,7% tuvo nivel promedio de satisfacción. De ello, y de acuerdo a la Teoría de Herzberg, se podría constatar que los factores intrínsecos o motivacionales; como la satisfacción en el puesto y con la naturaleza de las tareas que la persona realiza, están relacionados a la satisfacción laboral. De acuerdo a las investigaciones realizadas por Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es bastante más profundo y estable, cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan.

Por otro lado, de los 70 trabajadores, el 45,7% indicó tener un nivel promedio de satisfacción en cuanto a condiciones de trabajo, el 35,7% que indicó un nivel satisfecho, el 11,4% mostró encontrarse muy satisfecho sobre las condiciones de trabajo, el 4,3% mostró estar muy insatisfecho, y el 2,9% se mostró insatisfecho. Ello en concordancia con Palma (2005), indica que principalmente los elementos laborales no tienen una necesaria influencia positiva en la disposición para el trabajo. Asimismo, para Herzberg (1959), las condiciones de trabajo ya sea físicas, de ambiente, del horario, forman parte del bienestar diario y trata sobre los factores extrínsecos del trabajo, cuando estos factores son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, debido a que no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y no logran sostenerla por mucho tiempo.

De acuerdo a los resultados, sobre la dimensión reconocimiento personal y/o social, se halló que el 41,4% de los trabajadores se mostró satisfecho sobre el reconocimiento que se le brinda, el 34,3% indicó mostrarse insatisfecho y el 18,6% que mostró una satisfacción de nivel promedio, el 2,9% se mostró muy

satisfecho, y el otro 2,9% se mostró muy insatisfecho. Ello indica, en consonancia con Palma (2005), que principalmente existe un reconocimiento respecto a los logros y resultados obtenidos en el trabajo por parte de sus superiores (jefes) o pares (compañeros), pero no quiere decir necesariamente que sea estable. De manera que debe considerar las circunstancias de riesgo y desarrollar mecanismos para llegar a obtener una satisfacción sólida hacia el trabajo. Las entidades públicas no resultan exentas de problemas de reconocimiento en el ámbito laboral, a pesar de que buscan seguir a las tendencias organizacionales actuales. Por otro lado, un reconocimiento personal y/o social escaso puede hacer sentir que los trabajadores no se sientan valorados, por lo contrario, que un trabajador sienta que se reconoce sus esfuerzos lo convertirá en un trabajador leal y motivado. Reconocer la labor del trabajador es una de las principales fuentes de satisfacción personal y laboral. Haciendo un comparativo con la Teoría de Herzberg el reconocimiento es considerados factores intrínsecos y motivadores, los cuales generan la satisfacción laboral.

Por su parte de acuerdo a la dimensión beneficios económicos, de los 70 trabajadores, el 54,3% mostró estar satisfecho con los beneficios económicos, el 24,3% indicó un nivel promedio de satisfacción, el 18,6% se mostró muy satisfecho, y el 2,9% se mostró insatisfecho con los beneficios económicos. Estos resultados, en concordancia con Palma (2005), indican que principalmente la remuneración económica que perciben los trabajadores es suficiente pero no llega a satisfacer totalmente sus expectativas personales. Por lo cual resulta relevante hallar las fuentes de discordancia sobre la remuneración.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### ✓ Conclusiones

De acuerdo a los resultados de la investigación realizada se puede afirmar, sobre la hipótesis general, que existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Ello habiendo utilizado la prueba de correlación de Spearman. Con la cual a su vez se definió que la relación es de intensidad positiva fuerte. Es decir, a mayor autoeficacia de los trabajadores mayor será su satisfacción laboral, se infiere que a más convicción de los trabajadores en lograr sus objetivos y/o resultados más será su satisfacción frente a las condiciones laborales, beneficios económicos, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social. Además, no serán tomadas como obstáculos para el logro de los objetivos y/o resultados. Se determinó que los trabajadores en su mayoría (67%) presentan un nivel moderado de autoeficacia. Asimismo, el 37,1% de trabajadores afirma sentirse satisfecho laboralmente, seguido por el 28,6% que indicó tener una satisfacción promedio y 12,9% muy satisfecho.

En lo concerniente a la hipótesis específica 1, existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Asimismo, el coeficiente Rho indicó que la relación es de intensidad positiva fuerte. Es decir, a mayor expectativa de eficacia de los trabajadores mayor será su significación de la tarea encomendada; se infiere que mientras más confianza tengan en sus capacidades y logro de objetivos propuestos, más satisfechos se sentirán respecto a las funciones que desempeñan, en sus puestos de trabajo o funciones encomendadas.

En lo correspondiente a la hipótesis específica 2, existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por su parte, el coeficiente Rho indicó que la relación es positiva fuerte. Lo cual quiere decir que, a mayor expectativa de

eficacia en los empleados, mayor satisfacción por las condiciones de trabajo; es decir mientras que los trabajadores sienten más confianza en sus capacidades se sienten también más satisfechos con su entorno de trabajo y las condiciones elementos donde desarrollan su trabajo.

De acuerdo a la hipótesis específica 3, existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por otro lado, el coeficiente Rho indicó que la relación es de intensidad positiva fuerte. Por lo cual a mayor expectativa de eficacia mayor satisfacción por reconocimiento personal y/o social en los trabajadores; es decir que mientras los trabajadores sienten con la capacidad y confianza en sus capacidades se mostraran satisfechos respecto a sus logros alcanzados y/o resultados obtenidos producto de su trabajo.

En lo concerniente a la hipótesis específica 4, existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por su parte, el coeficiente Rho indicó que la relación hallada es positiva débil. Es decir, a mayor expectativa de eficacia mayor satisfacción por beneficios económicos; se infiere que mientras más confianza sientan los trabajadores de sus capacidades se sentirán más satisfacción respecto a su remuneración y/o salario producto de su trabajo y esfuerzo realizado.

Con respecto a la hipótesis específica 5, existe relación significativa entre la expectativa de resultados y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por su lado, el coeficiente Rho de Spearman indicó que la relación es de intensidad positiva moderada. Es decir, a mayor expectativa de resultados, mayor será la satisfacción respecto a la significación de la tarea en los trabajadores. Se puede inferir que mientras los trabajadores creen que sus conductas o acciones los llevarán a lograr resultados esperados se sentirán más satisfechos respecto a las funciones y/o tareas que desempeñan.

De acuerdo a la hipótesis específica 6, existe relación significativa entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman indicó

que la relación hallada es de intensidad positiva moderada. Por lo cual, a mayor expectativa de resultados, mayor satisfacción de condiciones de trabajo, es decir mientras que los trabajadores creen más que sus conductas los conducirán al logro de objetivos propuestos mayor satisfacción respecto con los elementos y/o condiciones de su entorno o estas no serán consideradas obstáculos para el logro de objetivos.

En lo correspondiente a la hipótesis específica 7, existe relación significativa entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Asimismo, el coeficiente Rho indicó que la relación es de intensidad positiva moderada. Es decir, a mayor expectativa de resultados, mayor satisfacción por reconocimiento personal y/o social; se infiere que mientras los trabajadores creen que sus acciones, conductas dentro de su puesto de trabajo los conducirán a la obtención de resultados mayor será su satisfacción a los logros o metas alcanzadas.

En cuanto a la hipótesis específica 8, existe relación significativa entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020. Por su parte, el coeficiente Rho indicó que la relación hallada es de intensidad positiva baja. Por lo cual, a mayor expectativa de resultados mayor satisfacción por beneficios económicos, es decir, que mientras los trabajadores creen que sus conductas los conducirán a lograr resultados se sentirán más satisfechos respecto a la remuneración y/o salario producto de su trabajo, inclusive estas podrán ser consideradas como reforzador o recompensa para la ejecución y logro de resultados.

#### ✓ **Recomendaciones**

1. Considerar en los procesos de selección de personal, de puestos claves y/o estratégicos; la evaluación psicológica que permitirá conocer y entender el modo de ser, pensar y actuar de las personas y prever su comportamiento en el puesto de trabajo.
2. Propiciar cambios en los modelos de liderazgo, a través de programas de liderazgo, coaching; orientados a construir y dirigir equipos.

3. Realizar sondeos de opinión y evaluar las necesidades de personal a través de encuestas de opinión para conocer sus intereses y necesidades a fin de que los programas generados por las oficinas de recursos cumplan los objetivos previstos.
4. Implementar el salario emocional, centrado en la satisfacción de las necesidades personales, familiares y profesionales de los trabajadores, lo cual permitirá mejorar la motivación y compromiso de los trabajadores.
5. Medir la aplicación de los programas de bienestar u otros para conocer su satisfacción o impacto a fin de realizar mejoras y/o mantener la permanencia de los mismos.
6. Implementar el proceso de progresión de la carrera, en el marco que el ente rector de recursos humanos en el sector público, genere lineamientos y directivas al respecto.
7. Incentivar la digitalización de las oficinas de recursos humanos, para transformar actividades de las propias oficinas o aplicaciones que permitan la comunicación entre pares, conocer sus opiniones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (2019). Rotación de jefas y jefes de recursos humanos en entidades públicas. Recuperado de [https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Rotacion\\_jefes\\_Recursos\\_Humanos\\_entidades.pdf](https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Rotacion_jefes_Recursos_Humanos_entidades.pdf)
- Boada, N. (2019). *Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ciencias Aplicadas, Perú.
- Calderón, J., Pando, M., Colunga, C., Preciado, M. (2019). Relación de la autoeficacia y el bienestar laboral en trabajadores mexicanos. *Alternativas en Psicología*. Número 41, 83-103. Recuperado de <https://www.alternativas.me/attachments/article/195/7.%20Relaci%C3%B3n%20de%20la%20Autoeficacia%20y%20el%20Bienestar%20Laboral%20en%20Trabajadores%20Mexicanos.pdf>
- Calderón, M. (2018). *Relación de la satisfacción laboral afectiva y la autoeficacia laboral en trabajadores profesionales peruanos* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Calderón, N. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Canchaya, E. (2017) *Nivel de Satisfacción Laboral en el Personal Operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao*. (Tesis de pregrado). UIGV, Perú.
- Chirinos, K. (2017). *Autoeficacia y Bienestar Psicológico en trabajadores de una empresa privada de Lima Norte, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.

- Cocha, A. (2015). *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Deloitte Global (2018). Tendencias globales del capital humano 2018. Chile. Recuperado de [file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/Estudio%20Human%20Capital%20Trends%202018\\_v02.pdf](file:///C:/Users/PROPIETARIO/Downloads/Estudio%20Human%20Capital%20Trends%202018_v02.pdf)
- Escobar, Y. & Zambrano, D. (2015) *Propiedades psicométricas de la escala de autoeficacia general (Baessler & Schwarzer, 1996) en una muestra de adolescentes de San Juan de Pasto*. (Tesis de pregrado). Universidad de Nariño, Colombia.
- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología de la PUCP*, 6 (2), 103-111
- Garate, V. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México: MacGraw-Hill.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Márquez, N. (2020). *Autoeficacia laboral y Satisfacción laboral en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Nunnally, J. y Bernstein, I. (1995). *Teoría Psicométrica*. 3ed. México: McGraw-Hill Latinamericana.
- Urviola, V. (2017). *Satisfacción laboral según las características ocupacionales en la Municipalidad Provincial de Arequipa* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María, Perú.
- Rojas, M. (2014). *Nivel de autoeficacia de los empleados de la Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala* (Tesis de Licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rojas-Manuel.pdf>
- Robles, S. (2019). *Autoeficacia y satisfacción laboral en docentes de una institución privada de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.

Rodríguez, M., Andres, A., Paz, M., Lizama, J., Cornejo, F., (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad. Vol. 2*, 219-234.

RRHH Digital. (2019). La satisfacción laboral en España se sitúa por debajo de la media europea. Recuperado de <http://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/136626/La-satisfaccion-laboral-en-Espana-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea?target=self>

Info Capital Humano (2016). Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

## ANEXOS

### Anexo 01: Declaración de Autenticidad

	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA	Escuela de Posgrado
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO</b>		
<b>DECLARACIÓN DEL GRADUANDO</b>		
Por el presente, el graduando: (Apellidos y nombres)		
<b>CANGAHUALA ORTIZ, FLOR ELENA</b>		
en condición de egresado del Programa de Posgrado:		
<b>MAESTRIA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS</b>		
deja constancia que ha elaborado la tesis intitulada:		
<b>AUTOEFICACIA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE LIMA, 2020</b>		
<p>Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.</p> <p>Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.</p> <p>Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.</p> <p>En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.</p>		
		Lima, 20 de marzo de 2021
Firma del graduando		Fecha

## Anexo 02: Matriz de Consistencia

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables Independiente	Indicador V.I.	Variable Dependiente	Indicador V.D.
¿Existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020?	Determinar si existe relación significativa entre la autoeficacia y satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.	Existe relación significativa entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020.	Autoeficacia	<p>Expectativa de eficacia Ítem: 5,7,8,9,10</p> <p>5: Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas. 7: Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo. 8: Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario. 9: Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo de hacer. 10: Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.</p>	Satisfacción Laboral	<p>Significación de la tarea Ítem: 3,4,7,18,21,22,25,26</p> <p>3: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. 4: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. 7: Me siento útil con la labor que realizo. 18: Me complacen los resultados de mi trabajo. 21: Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. 22: Me gusta el trabajo que realizo. 25: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. 26: Me gusta la actividad que realizo.</p>

				<p>Expectativa de resultados Ítem: 1,2,3,4,6</p> <p>1: Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga. 2: Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente. 3: Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas. 4: Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados. 6: Cuando me encuentro en una dificultad puedo permanecer tranquila porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.</p>	<p>Condiciones de trabajo Ítem: 1,8,12,14,15,17,20,23,27</p> <p>1: La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. 8: El ambiente donde trabajo es confortable. 12: Me disgusta mi horario. 14: Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. 15: La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. 17: El horario de trabajo me resulta incómodo. 20: En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. 23: Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. 27: Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.</p> <p>Reconocimiento personal y/o social Ítem: 6,11,13,19,24</p> <p>6: Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato". 11: Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.</p>
--	--	--	--	---	--

						<p>13: Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</p> <p>19: Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.</p> <p>24: Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.</p> <p style="text-align: center;">Beneficios económicos Ítem: 2,5,9,10,16</p> <p>2: Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.</p> <p>5: Me siento mal con lo que gano.</p> <p>9: El sueldo que tengo es bastante aceptable.</p> <p>10: La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.</p> <p>16: Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>
--	--	--	--	--	--	---

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variables Independiente</b>	<b>Indicador V.I</b>	<b>Variables Dependiente</b>	<b>Indicador V.D.</b>
1. ¿Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima?	Identificar si existe relación significativa que existe entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Expectativa de eficacia	Ítem: 5,7,8,9,10	Significación de la tarea	Ítem: 3,4,7,18,21,22, 25,26
2. ¿Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima?	Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Expectativa de eficacia	Ítem: 5,7,8,9,10	Condiciones de trabajo	Ítem: 1,8,12,14,15, 17,20,23,27
3. ¿Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima?	Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Expectativa de eficacia	Ítem: 5,7,8,9,10	Reconocimiento personal y/o social	Ítem: 6,11,13,19,24
4. ¿Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima?	Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Existe relación significativa entre la expectativa de eficacia y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Expectativa de eficacia	Ítem: 5,7,8,9,10	Beneficios económicos	Ítem: 2,5,9,10,16

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variables Independiente</b>	<b>Indicador V.I.</b>	<b>Variables Dependiente</b>	<b>Indicador V.D.</b>
5. ¿Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de resultados y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y la significación de la tarea en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Expectativa de resultados	Ítem: 1,2,3,4,6	Significación de la tarea	Ítem: 3,4,7,18,21,22, 25,26
6. ¿Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y las condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Expectativa de resultados	Ítem: 1,2,3,4,6	Condiciones de trabajo	Ítem: 1,8,12,14,15, 17,20,23,27
7. ¿Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y el reconocimiento personal y/o social en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Expectativa de resultados	Ítem: 1,2,3,4,6	Reconocimiento personal y/o social	Ítem: 6,11,13,19,24
8. ¿Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Identificar si existe relación significativa entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Existe relación significativa entre la expectativa de resultados y los beneficios económicos en trabajadores de una entidad pública de Lima.	Expectativa de resultados	Ítem: 1,2,3,4,6	Beneficios económicos	Ítem: 2,5,9,10,16

Elaboración propia

### Anexo 03: Matriz de Operacionalización

Variable Independiente	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional
Expectativa de eficacia	Ítems: 5,7,8,9,10	Es la capacidad personal para organizar y ejecutar las acciones requeridas para afrontar una determinada situación, la cual le conducirá a ciertos resultados (Bandura, 1997)	Referido a si gracias a mis capacidades y recursos se cómo manejar situaciones inesperadas, si cuando me enfrente a dificultades puedo mantenerme tranquilo(a) porque confío en mis habilidades para manejarlas, si cuando me enfrente a un problema generalmente puedo encontrar varias soluciones, si tengo problemas generalmente encuentro una solución y si por lo general puedo manejar cualquier situación que se me presente.
Expectativas de resultado	Ítems: 1,2,3,4,6	Son las creencias acerca de que las acciones llevarán a conseguir un resultado deseado o esperado (Bandura, 1977)	Referido a si puedo resolver problemas difíciles si hago el esfuerzo necesario si, aunque alguien me lo impida puedo encontrar los medios y la forma de obtener lo que quiero, si me resulta difícil centrarme en lo que quiero y lograr mis objetivos, si tengo confianza en que puedo manejar eficientemente situaciones no planeadas y si me esfuerzo lo suficiente puedo resolver la mayoría de dificultades que se me presentan.

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>
Significación de la tarea	Ítems: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Es la disposición que tienen las personas respecto a las funciones del trabajo, está asociado al esfuerzo, realización y aporte material (Palma, 2005).	Referido al esfuerzo. Realización. Equidad.
Condiciones de trabajo	Ítems: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	Es la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral (Palma, 2005).	Referido a la estructura, materiales y relación con la autoridad.
Reconocimiento personal y/o social	Ítems: 6, 11, 13, 19, 24	Es la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por los resultados obtenidos (Palma, 2005).	Referido al trato con los jefes y al trato con los compañeros
Beneficios sociales	Ítems: 2, 5, 9, 10, 16	Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).	Referido a las remuneraciones.

Elaboración propia

## Anexo 04: Escala de Autoeficacia General

### Escala de Autoeficacia General Baessler y Schwarzer

Indicaciones:

No hay respuestas correctas, ni incorrectas. Lea cada una de las afirmaciones, y marque con una X el número que considere conveniente. Utilice la siguiente escala para responder a todas las afirmaciones:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
INCORRECTO	APENAS CIERTO	MÁS BIEN CIERTO	CIERTO

<b>N°</b>	<b>Afirmaciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.				
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.				
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.				
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.				
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.				
6	Cuando me encuentro en una dificultad puedo permanecer tranquila porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.				
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.				
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.				
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo de hacer.				
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.				

## Anexo 05: Escala de Satisfacción Laboral

### Escala de Satisfacción Laboral Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Indicaciones:

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones

<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
TOTAL ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL DESACUERDO

N°	Afirmaciones	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					

21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					