

Apoyo social y autoeficacia laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Lima

Social support and labor self-efficacy in workers of a service company in Lima

Sofia Alejandra Nolasco Mejía 

sofi_nolasco@hotmail.com

Universidad San Ignacio de Loyola

Resumen

Se realizó un estudio cuyo estudio fue analizar la relación que existe entre el apoyo social y la autoeficacia laboral de trabajadores de una empresa de servicios. El estudio tiene un estudio correlacional, en el que participaron un grupo de 217 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, el de Apoyo social de House y Wells (1978) y el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10), de Maffei, Spontón, Spontón, Castellano y Medrano (2012). El resultado general señala que existe una baja relación, pero directa entre Apoyo Social y Autoeficacia Profesional ($r = 0.195$), lo cual evidencia que hay factores mucho más fuertes que la autoeficacia profesional que intervienen en el apoyo social que necesita un trabajador durante el proceso laboral.

Palabras claves: apoyo social; Autoeficacia profesional; Apoyo emocional laboral; Apoyo emocional no laboral; Apoyo instrumental laboral.



Abstract

A study was carried out whose study was to analyze the relationship between social support and labor self-efficacy of workers of a service company. The study has a correlational study, in which a group of 217 workers participated. The instruments used were two questionnaires, the House and Wells (1978) Social Support Questionnaire and the Maffei, Spontón, Spontón, Castellano and Medrano (2012) Professional Self-Efficacy Questionnaire (AU-10). The general result indicates that there is a low but direct relationship between Social Support and Professional Self-efficacy ($r = 0.195$), which shows that there are much stronger factors than professional self-efficacy that intervene in the social support that a worker needs during the process. labor.

Keywords: Social support; professional self-efficacy; Labor emotional support; Non-work emotional support; Labor instrumental support.

Introducción

El problema en nuestro contexto es que se observan que existen muchos trabajadores con altos niveles de estrés, ansiedad, hasta cierto nivel de desánimo para cumplir con sus obligaciones, es decir, estas son consecuencias negativas de los ambientes estresores (Peiró, 2001). Además, no se sabe si estos trabajadores reciben un soporte emocional por parte del empleador, sus jefes o compañeros y si las mismas organizaciones cuentan con políticas orientadas a la atención en los trabajadores.

El apoyo social según González y Restrepo (2010) refieren que, es la ayuda que es adquirida por el individuo de otros, cuando se encuentran en una situación adversa. Se refiere al sentimiento del trabajador con el que le brinda el apoyo dentro del trabajo, puede ser éste, el jefe o el compañero, quienes brindan apoyo emocional, espiritual y cognitivo, ayuda material y servicios de información (Arias y Barrón, 2008), también, puede ser verbal y no verbal, grupal o individual (Aranda y Pando, 2013), lo cual resulta significativo para la persona, fortalece la identidad social del trabajador, mejorando así la satisfacción con el trabajo y la relación con los compañeros (Howard y Frink, 1996).



Principalmente consiste en las relaciones sociales (Sánchez, 2004), es un conjunto de diferentes significados, algunos teóricos (López-Cabanas y Chacón, 1997) prefieren definirlo como un metaconcepto, porque se analizan todos los tipos de apoyo: como instrumental, material o informativo y socioemocional (Aranda y Pando, 2013), así como también al nivel de satisfacción que causa (Vega y González, 2009), además, de los efectos que le producen al trabajador (apoyo percibido vs. apoyo recibido). El apoyo social percibido, es la valoración cognitiva de los trabajadores al estar conectados con los demás miembros de la organización, quienes al recibir un apoyo hacen una valoración de lo que sintieron en ese momento, como, por ejemplo, el solo hecho de que alguien preste atención a una consulta o cuando alguien guía en alguna actividad propia del trabajo (Pérez, 2011). En ese sentido, es una acción donde es necesario la disponibilidad y voluntad de personas con un alto nivel de empatía, escucha, asertividad, trabajo colaborativo y cooperativo; también es necesario una cuota de identidad con la empresa o la institución, preocupación por la mejora en equipo y valor personal.

Esta variable ha sido estudiada en el ámbito científico con el nombre de otras variables; sin embargo, hacen referencia a lo mismo, como sistemas de apoyo organizacional y recursos del entorno, los mismos que, para Fernández (2005) son conceptos claves en el desarrollo de este constructo.

Existen evidencias que demuestran que el apoyo social es fundamental para el bienestar de todos los trabajadores, puesto que estos ejecutan acciones en la empresa a partir de creencias sobre algunos beneficios que pudiesen recibir para recompensar sus esfuerzos y valorar la contribución, a fin de lograr los objetivos planeados (Pérez, 2011). También, está asociada a un mejor nivel de calidad de vida laboral, debido a que las personas se muestran más autónomas con la libertad de aportar con ideas u opiniones, para mejorar el trabajo y además con la finalidad de brindar algún apoyo a los compañeros de la empresa hacia el cumplimiento de las tareas, y sobre todo brindarle una tranquilidad emocional a partir de la comprensión, la empatía y la escucha (Pérez y Alcover, 2011).

Bandura, por otro lado, fue el primero que propuso la teoría de autoeficacia percibida, en el año 1977, posteriormente la literatura se fue diversificando cada vez más, incluso el autor en cuestión iba modificando y perfeccionando su análisis. Así, la autoeficacia era considerada como el poder creer en las propias capacidades para desarrollar y organizar las tareas proactivamente, con la finalidad de manejar



situaciones futuras (Baillien, De Cuyper & De Witte, 2011; Hunter, Mora & Ortega, 2004); teniendo en cuenta que dicha creencia repercute en cómo se piensa, se siente y cómo las personas son motivadas a actuar (Bandura, 1999; Garrido, 2000). En este sentido, para que el pensamiento autorreferente sea concurrente y coherente con el pensar y actuar del trabajador, requiere la calidad de consciencia de sí mismo y la opinión de eficacia personal que se tenga, Covarrubias y Mendoza (2013).

Desde la perspectiva laboral, hace referencia a las creencias de las personas de sentirse capacitadas para asumir con éxito las tareas del puesto de trabajo (León-Rubio, et al. 2011). Dado esta perspectiva, la autoeficacia es importante en todos los aspectos, debido a que, es importante que cualquier persona tenga una creencia de esta, para desarrollar de manera adecuada las tareas asignadas para cada puesto de trabajo y al mismo tiempo el poder lograr sus metas personales (Prieto, 2001), lo cual refuerza la motivación y la perseverancia para realizar nuevas actividades.

Siguiendo esta línea, Quijano y Navarro (1998), propusieron el modelo integrador de la autoeficacia laboral (modelo en el que se hace referencia a las fuentes de autoeficacia planteadas por Bandura), para explicar que la autoeficacia determina la cantidad de tiempo que le toma a un individuo realizar una actividad, haciendo uso de sus esfuerzos, habilidades y conocimientos con la finalidad de tener éxito y finalmente ser reconocido para la organización.

Por otro lado, desde la perspectiva psicológica, la autoeficacia para los trabajadores es un agente en sí mismo (Toro, Londoño, Sanín y Valencia, 2010), debido a que las personas tienen la libertad y hasta la necesidad de evaluar y juzgar sus acciones dentro del trabajo. Pero también, el mismo puede ser un riesgo, cuando se subestima o se sobrevalora las propias capacidades. Bajo esta perspectiva, la autoeficacia no se basa en las habilidades reales, más bien se fundamenta en lo que los individuos creen que pueden desarrollar con sus habilidades, lo cual indica que, si bien es cierto que las personas tienden a evitar las situaciones o terrenos en los que se puede fracasar, la confianza en las propias facultades conlleva a obtener un desempeño superior en el campo laboral (Toro et al., 2010).

En conclusión, la autoeficacia laboral es la percepción que tiene un profesional sobre sus propias capacidades, en determinada área de trabajo o estudio. Esta es siempre, una percepción positiva que impulsa a desarrollar con éxito las tareas específicas, obviando el hecho que debe emplear un mayor esfuerzo e invertir un mayor



tiempo para poder alcanzar dicho objetivo. Por el contrario, una percepción negativa de autoeficacia genera malestar psicológico al tener que enfrentar a agentes estresantes.

Al desarrollar el concepto de autoeficacia, en 1997, Bandura también, resaltó la existencia de cuatro fuentes de gran relevancia para suministrar la información necesaria: las experiencias previas, experiencias vicarias, persuasión verbal y estado fisiológico, las cuales hacen especialista al trabajador en su área de actuación (Salanova, Grau y Martínez, 2005).

Las experiencias previas, se basan en el éxito o fracaso como resultado de la práctica de una tarea desarrollada anteriormente (Bandura, 1986). Esto implica que la percepción subjetiva del trabajador puede aventurarse a nuevos retos, si sus experiencias laborales pasadas fueron positivas y en el caso contrario el trabajador optará por quedarse en su zona de confort como mecanismo de autodefensa. Estas percepciones pueden ser un tanto extremas, creando ciertas alteraciones en la persona, debido a que solo en pensar en el éxito puede sobrevalorar las creencias, mientras que el fracaso tiene el mismo efecto sobre la debilidad (Chacón, 2006)

Las experiencias vicarias, se dan por medio de la observación de las mejoras obtenidas por compañeros, puesto que todas las personas, específicamente en el aspecto laboral, se encuentra en la facultad de compararse e imaginarse desempeñando la misma tarea, en la que su compañero tuvo éxito (Bandura, 1997, 2001). Así se desarrolla una noción de la ejecución de nuevos comportamientos, con la finalidad de que esta información codificada sirva como guía de acciones propias (Bandura, 1981). Esta conducta, también es conocida como “modelaje” (Bandura, 1981; Rosalén, 2012); debido a que un compañero laboral actúa como modelo de éxito en determinadas situaciones, lo cual incrementa la autoeficacia percibida del trabajador.

La persuasión verbal, consiste en convencer a la persona de que tiene la capacidad necesaria para lograr sus objetivos o cualquier meta que desea. Para ello, se requiere de alguien que pueda utilizar esta fuente para fortalecer la creencia de autoeficacia del trabajador (Bandura, 1986). Dado que, en la persuasión verbal existen aspectos como la calidad, confianza, credibilidad y prestigio del persuasor que ayudará a fortalecer la autoeficacia del trabajador en determinadas tareas (Rosalén, 2012).



El estado fisiológico, por lo general se refiere al estado de tranquilidad y optimismo de la persona, un aspecto importante es no sentirse tenso o desbordado por alguna situación que no está teniendo resultados esperados (Bandura, 1986). Asimismo, sentirse eficaz es un estado importante para minimizar los agentes estresores (Guerrero, 2003; Jex & Bliese, 1999; Sonnentag & Spychala, 2012; Salanova, Grau, Cifré, Llorens & García-Renedo, 2004), como la ansiedad y preocupaciones; con lo cual se puede regular cuestiones somáticas del cuerpo para estar preparado y lograr objetivos (Rosalén, 2012).

En definitiva, estas cuatro fuentes descritas, influyen en la persistencia, el esfuerzo y el proceso que un trabajador destina para lograr sus objetivos laborales. Las experiencias previas le permiten ser consciente de sus limitaciones (conocimiento teórico, práctico y tecnológico); las experiencias vicarias, le permite comparar con los logros alcanzados por otros trabajadores; la persuasión verbal, cambia las creencias negativas del sujeto por otras positivas de mayor intensidad. Y finalmente, el estado fisiológico, se manifiesta como el grado de estrés, que puede ocasionar que el trabajador no se considere capaz.

También, es importante resaltar la manera en la que las creencias de autoeficacia pueden procesar automáticamente las demandas del ambiente (Salanova et al, 2004). Para ello, existen factores extrínsecos a la empresa, como la motivación y el ambiente institucional, los cuales pueden ayudar a los trabajadores a completar de manera óptima las misiones laborales, pese a las irrupciones de posibles estresores. Esto se complementa con otras habilidades que poseen individualmente las personas para conseguir estándares de desempeño óptimo, así, la creencia de autoeficacia es más importante y minimiza factores estresores que en muchas ocasiones no permiten cumplir de manera adecuada la tarea (Salanova et al, 2004; Domenech & Gómez, 2010; Sánchez-Cardona et al., 2012). Por ello, la autoeficacia profesional debe ser reforzada por las organizaciones mediante incentivos o reconocimientos que permitan incrementar la seguridad de sus trabajadores.

Por otro lado, las conductas de reforzamiento, por parte de las organizaciones a sus trabajadores, es lo que se denomina apoyo social. El cual es toda acción o conducta de las personas u organizaciones en determinados contextos, que tiene como propósito, proteger, apoyar o brindar ayuda, a los trabajadores con mayores necesidades, sean estas verbales o no verbales, grupales o individuales (Aranda y Pando, 2013).



Existen evidencias que señalan que el apoyo social tiene una influencia positiva en el desarrollo de otras habilidades tanto personales como organizacionales, además de, competencias para realizar con eficacia acciones particulares (Vega y González, 2009), estas capacidades están al servicio para organizar y ejecutar acciones necesarias para lograr objetivos satisfactorios dentro de una organización (Bandura, 1997). Pero lo más importante, es que, parece influir con mayor intensidad sobre la salud mental y la autoeficacia de los trabajadores (Domínguez y Sanhueza, 2013), esto se debería a que los colaboradores con un mayor nivel de eficacia valoran mejor el apoyo social, específicamente cuando viene de los superiores o compañeros más cercanos de trabajo (Vega y González, 2009).

Y, las personas con baja autoeficacia pueden percibir que tienen poco apoyo social, por parte de sus compañeros y jefes con quienes interactúan. Pérez (2011) sostiene que, cuando el apoyo proviene de la misma organización, el supervisor y los compañeros de trabajo, existe un aumento en la satisfacción laboral del trabajador; por el contrario, afecta en otros aspectos, como la disminución de las conductas de abandono del trabajo. También está demostrado, según la investigación de Olivari (2017) que, los trabajadores que tienen mayor contacto con sus compañeros o mejores relaciones sociales, muestran una adecuada disposición, perciben el ambiente físico como más favorable para desarrollarse y, sobre todo, se sienten más satisfechos por el reconocimiento que reciben, debido, a que también mejoran el estado emocional (Bisquerra, 2007; Epstein, 2001) a partir de las labores realizadas en el trabajo, a diferencia de los colaboradores que carecen de estas habilidades sociales.

A causa de las evidencias, Pérez (2011) afirma que el apoyo social es un medio importante para disminuir conductas estresantes en el trabajo y tener una estrategia de afrontamiento más adecuada y según la labor que se tiene, puesto que, cada trabajo tiene sus propias demandas y perspectivas de acción. Debido a esto, el apoyo social y la autoeficacia para las personas en distintos ámbitos de trabajo, el presente estudio se justifica en que los hallazgos de esta investigación contribuirán a reforzar el corpus teórico de las variables, pues aún existen vacíos en el conocimiento sobre factores del desarrollo de la autoeficacia, en las organizaciones de nuestro medio, por lo que los resultados encontrados, serán de gran apoyo para la gestión del personal, de tal manera que les permitan a los directivos enfatizar en el apoyo a los trabajadores, el trabajo cooperativo, la socialización entre ellos, el desarrollo de habilidades proporcionales en el aprendizaje organizacional, la comunicación asertiva, entre otros. Con ello, no solo se benefician los trabajadores, principalmente los beneficiarios son las organizaciones, ya



que, conocerán a partir de estos resultados empíricos la importancia del apoyo social en el desarrollo de la autoeficacia.

Si bien es cierto, hay evidencias que existe una relación entre estas dos variables en otros contextos (Sánchez et al., 2012; Castro et al., 2015; Parra, 2018; Sitges y Tirado, 2007), la inquietud es, si también en trabajadores del medio se dan estos mismos resultados. El objetivo general del trabajo es analizar la relación que existe entre el apoyo social y la autoeficacia laboral de trabajadores de una empresa de servicios. Y los objetivos específicos son analizar la relación que existe entre la dimensión del Apoyo social, Apoyo emocional laboral y la autoeficacia laboral de trabajadores de una empresa de servicios; analizar la relación que existe entre la dimensión del Apoyo Social, Apoyo Emocional no Laboral y la Autoeficacia Profesional; y, analizar la relación que existe entre la dimensión del Apoyo Social, Apoyo Instrumental y la autoeficacia Profesional.

Se predice que, existe una relación positiva entre apoyo social y autoeficacia laboral en trabajadores de una empresa de servicios. Según algunas investigaciones (Penninx et al., 1998, Citado en Vega y González, 2009) sustentan que el apoyo social que recibe una persona tiene un impacto positivo en la confianza individual y competencia para realizar algún comportamiento en particular, el cual se traduce en el desarrollo de autoeficacia.

Método

Diseño: La investigación presentada tiene un diseño transversal y correlacional. Por un lado, es transversal, dado que se busca analizar las variables en un momento temporal específico (Ato, López y Benavente, 2013). Y por otro, el propósito del estudio es analizar la relación funcional que existe entre el apoyo social y la autoeficacia laboral.

Participantes: la muestra está constituida por 217 trabajadores pertenecientes a una empresa multiocupacional de servicios. Las edades están comprendidas entre 18 y 65 años, además, son 116 varones y 101 mujeres, dentro de los criterios de inclusión se consideró a aquellos trabajadores que están dentro del rango específico de edad. Finalmente, la muestra fue no probabilística, debido a que podían participar todos aquellos que eran trabajadores de la empresa y especificados en el rango de edad.

Instrumentos: Para medir el *Apoyo social* se utilizó una escala tipo Likert de House y Wells (1978). Este instrumento tiene 12 ítems, que se dividen en tres dimensiones, en



cada una de ellas aplica diferentes cantidades de ítems; la dimensión 1, *El apoyo emocional laboral* (ítems a1, b1, a2, b2 y b4); hace referencia a la manera en la que los trabajadores sienten confianza para compartir los problemas del trabajo y otros asuntos personales con sus compañeros y supervisor con la finalidad de recibir apoyo. Dimensión 2, *El apoyo emocional no laboral* (c1, d1, c2 y d2), hace mención a la confianza que tienen los trabajadores para compartir problemáticas del trabajo con la familia, cónyuge y/o amistades. y dimensión 3, *El apoyo instrumental laboral* (a3, b3 y a4), se refiere a una apreciación neutra de la problemática en la tarea realizada en el trabajo por parte del supervisor y/o compañero. El formato de respuesta de cada ítem es de acuerdo a valores como: Mucho= 3 puntos. Algo= 2 puntos. Poco=1 punto. Nada=0 puntos. En este instrumento no se han encontrado adaptaciones a nuestro medio, por lo cual, antes de su aplicación se procederá hacer la adaptación cultural y posteriormente la fiabilidad. Sin embargo, en los estudios realizados por Díaz (2017) se encontró que el instrumento presentó adecuada confiabilidad psicométrica en su consistencia interna ($\alpha = 0.71$), Además, adecuada validez de test-retest (CCI rango: 0.80 -0.95) e inter-evaluadores (Kappa rango: 0.84 -0.87).

También se utilizó el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10), de Maffei, Spontón, Spontón, Castellano y Medrano (2012). Este instrumento consta de 10 ítems. La escala está compuesta por un factor que indica, *la creencia que poseen los trabajadores*, (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10). El formato de respuesta de cada ítem va de acuerdo con valores de: Cierto = 4. Más bien cierto = 3. Apenas cierto = 2. Incorrecto = 1. Este instrumento fue adaptado a muestras peruanas por Calderon, Domínguez y Arroyo (2018) la cual tuvo una confiabilidad elevada ($>.80$). La validez fue implementada por los autores, mediante una medida no restrictiva (límite inferior del IC superior a .50) para valorar la pertinencia del ítem (Cicchetti, 1994).

Procedimiento: En principio se realizarán las coordinaciones administrativas para conseguir el permiso de los directivos de la empresa, con la finalidad de aplicar los instrumentos de investigación ya mencionados. Una vez obtenido el permiso, se procederá a explicar el propósito del estudio y pedir que lean y firmen la hoja de consentimiento informado a los participantes. Posteriormente se les dará las instrucciones para que resuelvan el cuestionario que tiene una duración aproximada de 10 minutos para ambos instrumentos.



Resultados

De acuerdo con la tabla 1, el coeficiente de correlación de Pearson para las variables Apoyo Social y Autoeficacia Profesional es estadísticamente significativas débiles.

Tabla 1

Análisis de correlación Apoyo Social y Autoeficacia Profesional

		Apoyo Social	Autoeficacia Profesional
Apoyo Social	Correlación de Pearson	1	,195**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	217	217
Autoeficacia Profesional	Correlación de Pearson	,195**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	217	217

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

Asimismo, se hallaron correlaciones bajas entre la dimensión de apoyo emocional laboral y autoeficacia profesional y, correlaciones muy bajas entre las dimensiones Apoyo emocional no laboral, apoyo instrumental laboral con la variable Autoeficacia Profesional (Tabla 10).

Tabla 2

Análisis de correlación Dimensiones de Apoyo Social y Autoeficacia Profesional

		Apoyo emocional laboral	Apoyo emocional no laboral	Apoyo instrumental laboral
Autoeficacia Profesional	R	,218**	,164*	,138*
	P	,001	,016	,043
			217	217

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

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

Discusión

En este apartado se discuten los resultados, de acuerdo a las hipótesis formuladas en el trabajo. El resultado general señala que existe una baja relación directa entre Apoyo Social y Autoeficacia Profesional ($r = 0.195$), estos resultados se encuentran en



concordancia con los hallazgos de Sánchez et al. (2012), Castro, Lara y Pérez (2015), Parra (2018), Sitges y Tirado (2007), quienes refieren que el apoyo social se encuentra relacionado de manera positiva con la autoeficacia, debido a que el Apoyo social permite aumentar las creencias acerca de las capacidades individuales de los trabajadores, las cuales confieren obtener resultados deseados, y, tener una actitud más positiva y proactiva para ser más competente en el puesto de trabajo, esto, además, contribuye a la efectividad y la actitud con que éstos afrontan el puesto (Vega y González, 2009). Sin embargo, los niveles bajos de asociación entre estas variables, se deberían a que, las personas con alta autoeficacia no necesariamente dependen del apoyo social, sino que, dado que es un dominio específico, los trabajadores se sienten eficaces en una actividad concreta que realizan o en la que son especialistas (Bandura, 1997, 2001). De manera que las personas que tienen alta autoeficacia necesitan menos apoyo en la medida que son más especialistas en su área (Salanova et al., 2005), les genera más confianza para ser competentes, además es un factor importante para amortiguar los efectos negativos de la tensión, puesto que, al tener altos niveles de autoeficacia, desarrollan conductas de afrontamiento (Castro et al., 2015; Salanova et al., 2005), disminuye el estrés y la ansiedad, (Guerrero, 2003).

En relación a las dimensiones de apoyo emocional laboral y autoeficacia profesional, los resultados también evidencian que son bajos ($r = 0.218$), también concuerdan con resultados de Llosa et al. (2020) y Sitges y Tirado (2007) quienes mencionan que, la fuerte creencia de autoeficacia laboral que tienen las personas hace que disminuya la necesidad de dependencia emocional. La explicación a estos resultados es que, la eficacia no siempre depende de un componente emocional, sino que, existen otros factores como: el esfuerzo, la perseverancia de las personas para cumplir sus metas, aspiraciones, expectativas, y, sobre todo, a la experticia en el campo laboral (Bandura, 1999). Esto no quiere decir que no haya interacción emocional, también hay componentes emocionales que ayuda a cumplir las metas, las expectativas de resultados, la motivación; incluso, los retrasos, las dificultades y las oportunidades están cargadas de emociones (Bisquerra, 2007), pero se tienen que gestionar de manera adecuada para minimizar el síndrome de Burnout en el trabajo (Calderón, 2018). En este sentido, la relación entre estas variables, estarían sustentadas por el buen manejo laboral de las acciones de los trabajadores, es decir, son conscientes de sus capacidades y conocimientos sobre un dominio específico que determina la Autoeficacia (Bandura, 1997, 2001), pero también, al tener una competencia emocional bastante fortalecida, tienen una estructura de pensamientos flexibles, incluso para poder relacionarse de manera adecuada con los demás (Epstein, 2001).



Con respecto a las dimensiones de apoyo emocional no laboral y autoeficacia profesional, los resultados también evidencian que son bajos ($r = 0.164$), estos resultados coinciden con los hallazgos de Avendaño et al. (2009); Salanova et al. (2004); Salanova et al., (2005); Jex & Bliese, 1999; Sonnentag & Spychala, (2012) quienes mencionan que las personas eficaces, justamente utilizan las creencias de autoeficacia para minimizar los estresores y mejorar el bienestar de todos, además, hacen mención que la autoeficacia profesional es muy importante y juegan un rol crucial como una variable que modula los factores estresantes y de salud, por lo que no tendrán efectos adversos en la persona (Salanova, et al., 2005; Domenech & Gómez, 2010; Sánchez-Cardona et al., 2012). Los trabajadores que poseen estos recursos, pueden activar estas capacidades en el afrontamiento ante los acontecimientos estresantes (Baillien, et al., 2011; Hunter, et al., 2004), e incluso, mejorar sus redes de apoyo con la finalidad de mantener una vida más saludable y de bienestar en el trabajo (Meseguer et al., 2014).

Finalmente, en la relación entre las dimensiones de apoyo instrumental laboral y autoeficacia profesional, los resultados también evidencian que son bajos ($r = 0.138$), lo cual concuerda con el estudio de Parra (2018) quien señala que se refiere a la prestación de ayuda material directa o servicios y un personal con altos niveles de autoeficacia no necesitan de muchos recursos, sus creencias acerca de sus capacidades individuales también le permiten obtener resultados deseados, ser más efectivos en el trabajo (Vega y González, 2009).

Conclusiones

Existe una relación baja entre Apoyo social y Autoeficacia profesional, con lo que se puede inferir que, las personas autoeficaces creen más en sus propias capacidades para resolver situaciones, que en la necesidad de tener un apoyo de los demás.

En cuanto a la dimensión apoyo laboral emocional y la autoeficacia, se concluye que existe una baja correlación, esto se debería a que, para las personas que tienen una alta creencia de autoeficacia es poco significativa el apoyo emocional. En cuanto a la dimensión de apoyo no laboral y autoeficacia profesional, también los resultados son bajos, quiere decir que, las personas que tienen creencias de autoeficacia resuelven sus dificultades en cualquier situación de la vida cotidiana y no solo en contextos laborales. Finalmente, en la relación de la dimensión apoyo instrumental y autoeficacia, también es baja, se debe a que las personas autoeficaces, no esperan, necesariamente, contar con recursos para hacer su trabajo.



Referencias

- Abaitua, B. y Ruiz, M. A. (1990). Expectativas de autoeficacia y de resultado en la resolución de tareas de anagramas. *Revista de psicología general y aplicada: revista de la federación española de asociaciones de psicología*, 43(1), 45-52.
- Aranda, C. y Pando, M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista IIPSI Facultad De Psicología UNMSM*, 16(1), 233 – 245.
- Aranda, C., González, R., Pando, M. e Hidalgo, G. (2013). Factores de riesgo psicosocial laborales, apoyo social y síndrome de Burnout en médicos de familia de tres instituciones públicas de salud de Guadalajara (México). *Salud Uninorte. Barranquilla (Col.)*, 29(3), 487-500
- Arias, A. y Barrón, A. (2008). El apoyo social en la predicción a corto y medio plazo de la permanencia del voluntariado socioasistencial. *Psicothema*, 20(1), 97-103. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3434.pdf>.
- Ato, M., López, J. J. & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Avendaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., García, F. y Pierart, T. (2009). Bornout y apoyo social en Personal del servicio de psiquiatria de un hospital público. *Ciencia y enfermería*, XV(2), 55-68. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v15n2/art07.pdf>
- Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: A two-wave test of Karasek's Job Demand Control Model for targets and perpetrators. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 191-208. doi: 10.1348/096317910X508371.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy, Toward an Unifying. Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84,191-215.
- Bandura, A. (1981). Self-referent thought: A developmental analysis of self-efficacy. In: Flavell, J. H., and Ross, L. D. (eds.), *Cognitive Social Development: Frontiers and Possible Futures* (pp. 200–239). Cambridge University Press, New York.



- Bandura, a. (1986). *Bases sociales de pensamiento y de acción: la teoría cognitiva social*. Englewood cliffs: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1997-08589-000>
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215. doi: 10.1037/0033-295X.84.2.191.
- Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: an agentic perspective. *Annual Review Psychology*, 52, 1-26.
- Bandura. A. (1999). *Autoeficacia: cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Bisquerra, R. (2007). Las competencias emocionales. *Educación*, XX1(10), 61-82.
Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:EducacionXXI-2007numero10-823/Documento.pdf>.
- Calderón-De la Cruz, G., Domínguez-Lara, S. & Arroyo-Rodríguez, F. (2018). Análisis psicométrico preliminar de una medida breve de autoeficacia profesional en trabajadores peruanos: AU-10. *Psicogente*, 21(39), 12-24.
<https://doi.org/10.17081/psico.21.39.2819>
- Calderón, G. A. (2018). *Carga de Trabajo, Autoeficacia Profesional y Síndrome de Burnout en Docentes Escolares de Lima Metropolitana* (Tesis de Maestro en Psicología). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Calderon, J.L., Laca, F. & Pando, M. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y Salud*, 27(1), 71-78.
- Castro, Y. S., Lara, A. T. y Pérez, F. D. (2015). *Relación entre la empatía, la autoeficacia y el apoyo social con la percepción de bienestar subjetivo y clima social escolar en docentes universitarios en comparación con profesores de colegio de la ciudad de Bogotá* (Proyecto de investigación). Universidad Piloto de Colombia.
Recuperado de <http://www.contextos-revista.com.co/Revista%2015/Con15-Art2.pdf>.
- Chacón, C. T. (2006). Las creencias de autoeficacia: un aporte para la formación del docente de inglés. *Acción pedagógica*, 15(1), 44-54.



- Cohen, S., & Syme, S. L. (1985). Issues in the study and application of social support. In S. Cohen & S. L. Syme (Eds.), *Social support and health* (pp. 3-22). San Diego, CA, US: Academic Press. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30741394/symechap85.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1555296781&Signature=k6Cp%2BmVYEMq2ENxglJfUVU2Bzs%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DIssues_in_the_study_and_application_of_s.pdf
- Covarrubias, C. y Mendoza, M. (2013). La teoría de autoeficacia y el desempeño docente: El caso de Chile. *Estudios Hemisféricos y Polares*, 4(2), 107-123. Recuperado de <http://hemisfericosypolares.cl/articulos/048-Covarrubias-Lira-AutoeficaciaDesempeno-Docente-Chile.pdf>.
- Díaz, F. (2017). *Diseño y validación de un Cuestionario de Intercambio de Apoyo Social (CIAS)* (Tesis Doctoral). Barcelona, España. Recuperado de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/119910/1/FDC_TESIS.pdf
- Domenech, F. & Gómez, A. (2010). Barriers perceived by teachers at work, coping strategies, self-efficacy and burnout. *The Spanish Journal of Psychology*, 13(2), 637-654.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. y Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.526.8544&rep=rep1&type=pdf>
- Epstein, S. (2001). *Inventario de Pensamiento Constructivo*. TEA Ediciones.
- Fernández, R. (2005). Redes sociales, apoyo social y salud. *Revista de recerca i investigació en antropologia*, 3, 1-16. Recuperado de http://revista-redes.rediris.es/Periferia/english/number3/periferia_3_3.pdf
- García, M. A. (2000). Beneficios del apoyo social durante el envejecimiento: efectos protectores de la actividad y el deporte. Recuperado de <https://www.efdeportes.com/efd51/bien.htm>
- Garrido, E. (2000). Autoeficacia en el mundo laboral. *Apuntes de Psicología*, 18,1, 9-38.



- González, Q. J. C., Restrepo, C. G. (2010). Prevalencia de felicidad en ciclos vitales y relación con redes de apoyo en población colombiana. *Rev Salud Pública*, 12(2):228-238. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/33357/1/33193-123064-1-PB.pdf>
- Guerrero, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de Psicología*, 9(1), 145-158. http://www.um.es/analesps/v19/v19_1/14-19_1.pdf
- House, J. S., & Wells, J. A. (1978). Occupational stress, social support, and health. In A. McLean, G. Black, & M. Colligan (Eds.), *Reducing occupational stress: Proceedings of a conference* (pp. 8-29). Washington, DC: National Institute of Occupational Safety and Health.
- Howard, J. & Frink, D. (1996). The Effects of Organizational Restructure on Employee Satisfaction. *Group & Organization Management*, 21(03), 278-303. DOI: <https://doi.10.1177/1059601196213003>
- Hunter, H., Mora, J. & Ortega, R. (2004). The longterm effects of coping strategy use in victims of bullying. *The Spanish Journal of Psychology*, 7(1), 3-12.
- Jex, S. M. & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: a multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349-361. doi: <https://doi./10.1037//0021-9010.84.3.349>
- Johnson, J.V. & Hall, E.M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: a crosssectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-132.
- León-Rubio, J. M., Cantero, F. J., y León-Pérez, J. M. (2011). Diferencias del rol desempeñado por la autoeficacia en el burnout percibido por el personal universitario en función de las condiciones de trabajo. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 27(2), 518-526.
- Llosa, J. A., Agulló-Tomás, E., Menéndez-Espina, S., Rodríguez-Suárez, J. & Boada-Grau, J. (2020). Incertidumbre Laboral, Salud Mental y Apoyo Social en trabajadores pobres. *Athenea Digital*, 20(1), e2178. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2178>



- López-Cabanas, M. y Chacón, F. (1997). *Intervención psicosocial y servicios sociales. Un enfoque participativo*. Madrid: Síntesis.
- Lu, C. Q., Siu, O. L. & Cooper, C. L. (2005). Managers' occupational stress in China: The role of managerial self-efficacy. *Personality and Individual Differences*, 38, 569-578. doi: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2004.05.012>
- Maffei, L., Spontón, C., Spontón, M., Castellano, E. & Medrano, L. A. (2012). Adaptación del Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) a la población de trabajadores cordobeses. *Pensamiento Psicológico*, 10(1), 51-62. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612012000100004&lng=en&tlng=es.
- Meseguer, M., Soler, M. y Garía-Izquierdo, M. (2014). El papel moderador de la autoeficiencia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional. *Anales de psicología*, 30(2), 573-578. Doi: <https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.161251>
- Nieto, S. (2012). *Principios, métodos y técnicas esenciales para la investigación educativa*. Madrid: Dykinson, S.L.
- Olivari, G. G. (2017). *Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores administrativos de una empresa de servicios de Lima Metropolitana* (Tesis de licenciatura en psicología). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Parra, F. M. (2018). *Influencia de la autoeficacia y el apoyo social sobre el consumo de alcohol en estudiantes universitarios* (Tesis de Maestría Universidad de Concepción), Chile. [http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3259/4/Tesis_Influencia_de_la_utoeficacia.Image.Marked.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3259/4/Tesis_Influencia_de_la_autoeficacia.Image.Marked.pdf)
- Peiró, J. M. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 30(88), 31-40. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf
- Pérez, V. (2011). *Percepción de apoyo social dentro y fuera del entorno laboral y su relación con las actitudes hacia el trabajo y los riesgos psicosociales en*



- trabajadores con discapacidad* (Tesis Doctoral). Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España. Recuperado de https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/11373/Tesis_Vanesa_P%C3%A9rez_07_11_2011_registro_URJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, V. y Alcover, C. M. (2011). Apoyo social, satisfacción laboral y abandono en trabajadores con discapacidad. *Boletín de Psicología*, 102, 23-41. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N102-2.pdf>
- Prieto, L. (2001). La autoeficacia en el contexto académico: exploración bibliográfica comentada. Recuperado de <https://www.uky.edu/~eushe2/Pajares/prieto.pdf>.
- Quijano, S. y Navarro, J. (2012). La autoeficacia y la motivación en el trabajo. *Apuntes de Psicología*, 30(1-3), 337-349.
- Quijano, S. y Navarro, J. (1998). Un modelo integrado de la motivación en el trabajo: conceptualización y medida. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 14(2), 193-216.
- Rozalén, M. (2012). Creencias de autoeficacia y coaching. Como mejorar la productividad de las personas. *IV Jornadas Internacionales Mentoring & Coaching: Universidad-Empresa*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid, 22-45.
- Salanova, M., Grau, R. Ma., Martínez, I. M. (2005). Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Psicothema*, 17(3), 390-395. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=727/72717305>
- Salanova, M., Grau, R., Martínez, I.M., Cifré, E., Llorens, S. y García-Renedo, M. (Eds.). (2004). *Nuevos horizontes en la investigación sobre autoeficacia*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2004_Mart%C3%ADnez-Nuevos-horizontes.pdf.
- Sánchez-Cardona, I., Rodríguez-Montalbán, R., Acevedo-Soto, E., Lugo, K. N., Torres-Oquendo, F. & Toro-Alfonso, J. (2012). Self-Efficacy and Openness to Experience as Antecedent of Study Engagement: *An Exploratory Analysis*. *Procedia-Social*



and Behavioral Sciences, 46, 2163-2167. Doi:
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.446>

Sánchez, E. (2004). Collectivize Social Support? Elements for Reconsidering the Social Dimension in the Study of Social Support. *The Spanish Journal of Psychology*, 7(2), 124-134. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Esteban_Sanchez6/publication/8147144_Collectivize_Social_Support_Elements_for_Reconsidering_the_Social_Dimension_in_the_Study_of_Social_Support/links/0a85e533acaad31a18000000.pdf

Sánchez, J., Aldana, R., De Dios, S. y Yurrebaso, A. (2012). Autoeficacia y apoyo social en la intención emprendedora. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y la Educación*, 4(1), 511-520. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349832337056>

Sitges, E. y Tirado, S. (2007). Resiliencia, apoyo social y autoeficacia en el envejecimiento. *Revista de psicología de la salud*, 9(1), 43-64. Recuperado de <https://revistas.innovacionumh.es/index.php/psicologiasalud/article/view/712/1058>

Sonnentag, S. & Spychala, A. (2012). Job Control and Job Stressors as Predictors of Proactive Work Behavior: Is Role Breadth Self-Efficacy the Link? *Human Performance*, 25(5), 412-431. Doi: <https://doi.org/10.1080/08959285.2012.721830>

Toro, F., Londoño, M., Salín, A. y Valencia, M. (2010). Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(2), 95-137.

Vega, O. M. y González, D. S. (2009). Apoyo social: elemento clave en el afrontamiento de la enfermedad crónica. *Revista electrónica cuatrimestral de enfermería*, 1, 1-11. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/n16/revision2.pdf>.

