

TRABAJO FIN DE GRADO
Facultad de Derecho
Universidad de La Laguna
Curso 2020/2021
Convocatoria: Marzo

EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA AUTOEFICACIA EN LOS AUTÓNOMOS.

WORK STRESS AND ITS RELATIONSHIP TO SELF-
EFFICACY IN THE SELF-EMPLOYED

Realizado por la alumna Dña. Tania González Morales

Tutorizado por el Profesor D. Juan Martínez Torvisco

Departamento: Psicología del Trabajo y de las Organizaciones

Área de conocimiento: Psicología Social

ABSTRACT

Work stress and self-efficacy are two factors that are very present in the life of the self-employed worker. These two variables will directly affect the health status and performance of the affected worker.

The objective of this work is to study the relationship between work stress and self-efficacy in the self-employed workers of Tenerife. To do this, two types of surveys have been used, one measures stress, contains 25 items, and the other measures the level of self-efficacy in the worker, is composed of 10 items.

The work revolves around two hypotheses, one being the existence of a nonlinear relationship between the two variables and the other, the worst management of stress on the part of the female gender compared to the male gender.

Finally, the nonlinear relationship between the variable stress and self-efficacy was confirmed, thus fulfilling the first hypothesis. However, with respect to the second hypothesis, no significant results were found among the different genders to be able to claim that women manage stress worse so that the second hypothesis is ruled out.

Key Words: work stress, self-efficacy, self-employed worker.

RESUMEN (entre 150 y 350 palabras)

El estrés laboral y la autoeficacia son dos factores que están muy presentes en la vida del trabajador autónomo. Estas dos variables afectarán de manera directa al estado de salud y al rendimiento del trabajador afectado.

El objetivo de este trabajo es estudiar la relación que existe entre el estrés laboral y la autoeficacia en los trabajadores autónomos de Tenerife. Para ello, se han utilizado dos tipos de encuestas, una mide el estrés, contiene 25 ítems, y la otra mide el nivel de autoeficacia en el trabajador, está compuesta por 10 ítems.

El trabajo gira en torno a dos hipótesis, siendo una la existencia de una relación no lineal entre las dos variables y la otra, la peor gestión del estrés por parte del género femenino en comparación con el género masculino.

Finalmente se confirmó la relación no lineal existente entre la variable estrés y autoeficacia, cumpliéndose de esta manera la primera hipótesis. Sin embargo, respecto a la segunda hipótesis, no se hallaron resultados significativos entre los distintos géneros para poder afirmar que las mujeres gestionan de peor manera el estrés por lo que la segunda hipótesis se descarta.

Palabras clave: estrés laboral, autoeficacia, autónomos.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. EL ESTRÉS	5
2.1. TIPOS DE ESTRÉS	6
2.2. TÉCNICAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS	8
3. EL ESTRÉS LABORAL	9
3.1. ¿CÓMO SE PRODUCE EL TRÉS LABORAL?	10
3.2. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL	11
3.3. CÓMO PREVENIR EL ETRÉS LABORAL	13
3.4. SÍNDROME DE BURNOUT	14
4. LA AUTOEFICACIA	16
4.1. FUNDAMENTOS DE LA AUTOEFICACIA: CÓMO SE CONSTRUYE	17
4.2. CONSEJOS PARA MEJORAR LA AUTOEFICACIA	17
5. OBJETIVOS E HIPÓTESIS	19
5.1. GENERALES	19
5.2. ESPECÍFICOS	19
5.3. HIPÓTESIS	19
6. MÉTODO	20
6.1. PARTICIPANTES	20
6.2. INSTRUMENTO	20
6.3. PROCEDIMIENTO	21
6.4. ANÁLISIS DE DATOS	21
7. RESULTADOS	22
8. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	28
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
10. ANEXOS	32

1. INTRODUCCIÓN

En la España actual es muy complicado convertirse en autónomo a causa de las muchas dificultades con las que se encuentran las personas a la hora de intentarlo.

En España existen muchas microempresas y con ellas muchos autónomos que trabajan solos o con un solo empleado a su lado. Estas personas, muchas veces, ven muy complicado su futuro ya que los autónomos en este país pagan cuotas fijas de autónomo muy elevadas, además de tener que pagar el IVA o el IGIC a Hacienda antes de que se le pueda cobrar al cliente. También, muchos autónomos tienen problemas con los bancos dado que la mayoría de ellos tuvieron que pedir algún préstamo para poder hacer frente a todos los pagos del principio y muchos no podrán llegar a pagarlos junto a sus intereses.

Además, los autónomos tienen muchos problemas en cuanto a la gestión empresarial se refiere. Muchos no tienen tiempo de formarse más allá de los conocimientos y experiencia que tienen. Con esto se une el poco tiempo para poder aprender sobre nuevas tecnologías o la falta de ingresos para poder instalarlas. Luego, se encuentra la conciliación entre la vida social y personal del trabajador autónomo, que es casi nula puesto que muchos, al no contar con ayuda, tiene que llevarse el trabajo a casa, cosa que dificulta el disfrute con su familia y amigos.

Todo lo anterior hace que muchos autónomos se sientan desbordados y comiencen a tener síntomas de estrés. El objetivo de este estudio es conocer la relación entre el estrés y la autoeficacia en los autónomos de Tenerife.

2. EL ESTRÉS

Según la RAE (2020), el estrés es una “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”. También existen otras definiciones de autores como la de Sells (1970) que lo define de esta manera: “Es la falta de disponibilidad de respuestas adecuadas ante una situación que produce



consecuencias importantes y graves”, o la de Del Hoyo (2004) que lo define como la “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas en el área laboral”.

Todas las personas alguna vez han pasado por alguna situación que les causa una tensión nerviosa incontrolable. Esta tensión hace que se encuentren bajo una situación incómoda llamada estrés que les puede afectar tanto física como psicológicamente.

Según Hall Flavin (2019) es posible estudiar los síntomas del estrés para saber detectarlos y, de esta manera, controlarlo mejor.

Dentro de los posibles síntomas que se pueden detectar se encuentran el dolor de cabeza, tensión o dolor muscular, dolos de pecho, fatiga, cambio en el deseo sexual, malestar estomacal o problemas con el sueño. Cada uno de estos síntomas provoca distintos estados de ánimo como puede ser la ansiedad o la falta de motivación y, a su vez, estos estados de ánimo pueden influir en el comportamiento como el estar malhumorados, tener arrebatos de ira, meterse en el alcoholismo, etc.

Hall-Flavin (2019) explica la importancia que tiene el reconocimiento de esta patología, ya que si no se trata a tiempo puede llegar a ser la causa de otras enfermedades como son la obesidad, la diabetes o enfermedades cardíacas.

2.1. TIPOS DE ESTRÉS

El grupo Sanitas (2020) también presenta un artículo sobre el estrés en el que explica los diferentes tipos de estrés que existen:

- **Estrés normal:** “reacciones fisiológicas que se dan en el organismo ante determinadas situaciones”. Este tipo de estrés provoca síntomas ligeros y temporales que se van con el paso de las horas y la realización de algún tipo de distracción.



- **Estrés patológico:** este tipo de estrés se da cuando los síntomas y la situación es más prolongada e intensa y puede llegar a causar fuertes afecciones físicas y psíquicas a la persona siendo más nocivo que el anterior.
- **Estrés postraumático:** este tipo de estrés se refleja en personas que han tenido algún tipo de suceso impactante como puede ser un accidente o algún trauma infantil. Este hace que la persona se sienta en un estado de tensión y de estrés cada vez que recuerda algo relacionado con el suceso.
- **Estrés laboral:** el estrés causado por situaciones que se dan en el ámbito laboral de la persona. Son muchos los trabajadores que por diferentes situaciones vividas en el trabajo sufren este tipo de patología, lo que puede provocar una bajada de la productividad y la motivación. Este tipo de estrés es en el que nos centraremos y explicaremos en el siguiente apartado, además de uno de los tipos de estrés laboral, el llamado síndrome de Burnout.

A parte de todos estos tipos de estrés, también se pueden encontrar, según Berguer (2020) en un artículo publicado por MedlinePlus, dos tipos genéricos más de estrés, como son:

- **Estrés agudo:** es como el tipo de estrés normal que se ha visto anteriormente. Se desarrolla a corto plazo y aparece en situaciones cotidianas como una discusión con tu pareja, un frenazo con el coche, llevar algún trabajo atrasado. Este tipo de estrés es el que activa a la persona cuando está en alguna de estas situaciones y le ayuda a reaccionar adecuadamente.
- **Estrés crónico:** este tipo de estrés es el que se prolonga en el tiempo a causa de alguna situación por la que la persona esté pasando y que, hace tanto tiempo que se encuentra en dicha situación que no se da cuenta muchas veces de que está en un proceso de estrés que le afecta en su día a día.

2.2. TÉCNICAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS

Según un artículo encontrado en el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social, De la Peña (2019) explica las veinte técnicas existentes para afrontar el estrés:

- **Practicar ejercicio físico.** El ejercicio físico, además de ser muy bueno para la salud física también lo es para la mental, siendo una vía de escape para dejar de pensar en los problemas durante un periodo de tiempo.
- **Una dieta adecuada.** Es muy importante la buena alimentación en el individuo para que pueda estar activo psicológicamente y afrontar mejor los periodos de estrés.
- **Desensibilización sistemática.** A través de la relajación progresiva de Jacobson y consiste en hacer que el individuo haga practicas físicas de relajación.
- **Inoculación de estrés.** Parecido al método anterior, este consiste en métodos de respiración y relajación para el individuo.
- **Técnicas de relajación física.** Promueven una conexión directa entre el cuerpo y la mente.
- **Técnicas de control de la respiración.**
- **Técnicas de relajación mental y meditación.**
- **Biofeedback.** Según De la Peña (2019) es una “técnica de intervención cognitiva para el control del estrés que busca efectos en el plano fisiológico.”
- **Técnicas de autocontrol.** Con estas técnicas el individuo podrá autocontrolarse en situaciones de estrés y ayudar a que mejoren.
- **Apoyo social.** Los grupos sociales nos pueden ayudar de manera psicológica a sobrellevar la situación.
- **Distracción y buen humor.**
- **Técnicas cognitivas.** Así se ayuda al individuo a cambiar los errores y poder restablecer la situación que le ha llevado a causar estrés.
- **Reorganización cognitiva.** Buscar otro punto de vista para poder obtener alguna solución.
- **Modificación de pensamientos automáticos y pensamientos deformados.** Los automáticos son los que se crean sin parar a



reflexionar, mientras que los deformados son los que lo magnifican todo y crean una realidad que no es la correcta.

- **Detención de pensamientos negativos.**
- **Técnicas fisiológicas.**
- **Entrenamiento asertivo.** Mejorando la autoestima del individuo y evitando las reacciones al estrés.
- **Entrenamiento de habilidades sociales.** A través de la enseñanza de conductas que pueden hacer que no aparezcan esas situaciones de estrés.
- **Técnicas de solución de problemas.** De esta manera se aprenderá a manejar las situaciones complicadas de manera exitosa.
- **Modelamiento encubierto.** Consiste en modificar las conductas negativas del individuo y aprender conductas satisfactorias.

3. EL ESTRÉS LABORAL

Dentro de los diferentes tipos de estrés analizados anteriormente, se encuentra el estrés laboral:-

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) el estrés laboral es de las principales causas para la aparición de riesgos psicosociales. Además, en la actualidad no se da como algo excepcional, sino todo lo contrario. Según datos del Eurostat, ya el estrés laboral se posiciona como el segundo problema de salud más frecuente en el trabajo por debajo de los trastornos musculoesqueléticos. Más concretamente, según la página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid y basándose en los datos proporcionados por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, “un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral.”

Lo anterior se produce a partir de la llegada de las nuevas tecnologías y formas de trabajo que hacen que no se utilice tanto la parte física del individuo, sino que ponen más en práctica la parte psíquica, con lo cual, el individuo se verá mayormente afectado por problemas psicológicos encontrándose entre ellos el estrés.



A parte, entrando un poco en el tema de género, en la página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid se habla de la doble presencia del estrés en las mujeres, ya que ellas, además de ir al trabajo, luego llegan a casa y, en su mayoría, hacen la mayor parte de las tareas de la casa, lo que es un esfuerzo que se suma al resto del esfuerzo diario.

En esa misma página también se pueden distinguir dos tipos de estrés, siendo uno el eustrés o estrés positivo, que es el estrés a niveles bajos y normales que lo que hace es activar a la persona ayudándola a realizar de manera más eficiente las tareas cotidianas de la vida. Y, por otro lado, existe el distrés o estrés negativo que provoca la desmotivación, el cansancio y más disfunciones en las personas ya que es un tipo de estrés alto.

3.1. ¿CÓMO SE PRODUCE EL ESTRÉS LABORAL?

En la página de Madrid Salud, Mansilla y Favieres (2016), ambos miembros de la Unidad de Psicología nos explican cuál es el origen de que una persona sufra estrés laboral.

Estos investigadores explican su origen de una manera esquematizada y clara. Cuando en un trabajo existe menos demanda y más control el nivel de estrés será bajo, mientras que si el nivel de demanda es alto pero el control es bajo el nivel de estrés será alto y es en ese punto en el que el estrés laboral aparecerá de manera negativa en el individuo. Por otro lado, cuando existe un nivel alto de demanda y control el individuo estará en modo activo, sufrirá el nivel mínimo de estrés necesario para la actuación eficiente del mismo.

A parte de este esquema básico, cabe destacar otro elemento importante en la ecuación y es el apoyo social. Cuanto más apoyo social tenga el individuo menor serán sus niveles de estrés, mientras que con menor apoyo mayor estrés sufrirá. El apoyo social en el trabajo debe venir de parte de los superiores o de los propios compañeros de trabajo.



Otro de los posibles orígenes podría ser el desajuste entre la demanda de trabajo y los recursos del trabajador. Puede que el individuo no tenga las habilidades suficientes ni la capacidad que requiere la demanda en su puesto de trabajo, por lo que habría también un nivel alto de estrés negativo en el trabajador.

Como último punto posible para la aparición del estrés laboral en el trabajador, se encuentra la falta de equilibrio entre el alto nivel de esfuerzo y de trabajo realizado por el individuo y el bajo nivel de su recompensa.

Vorvick (2010) en su artículo de MedlinePlus resume las causas del estrés laboral en seis fuentes comunes que pueden causarlo:

- Carga de trabajo
- Diferentes funciones en el trabajo
- Malas condiciones laborales
- Mala gerencia
- Problemas con tu entorno social en el trabajo
- Miedo por su futuro

Estas causas son generalizadas y comunes en la mayoría de los trabajadores que sufren el estrés laboral. No hay que olvidar que cada persona tendrá unas preocupaciones u otras y eso cambia las posibles causas del origen del estrés laboral, por lo que existirán algunas que solo se manifiesten en unas pocas personas.

3.2. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Mansilla y Favieres (2016) de la Unidad de Psicología en la página de Madrid Salud agrupan las diferentes consecuencias del estrés laboral en tres grandes grupos:

- **Físicas.** El estrés es algo que afecta de manera negativa al cuerpo humano cuando se prolonga en el tiempo y es un nivel alto, por lo tanto, el cuerpo tendrá algún tipo de reacción a causa de esa tensión constante tales como: trastornos cardiovasculares, gastrointestinales,



respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares e incluso se puede dar una alteración en el sistema inmune. Como se puede apreciar, el estrés puede influir en todo el organismo.

- **Psíquicas.** Según estos expertos, algunos efectos negativos son la incapacidad para tomar decisiones, dificultad para mantener la atención, bloqueos mentales, el mal humor, etc.
Si estos efectos se prolongan pueden provocar algunos trastornos como trastornos de sueño, ansiedad, fobias, depresión, trastornos en la personalidad y en la alimentación, etc.
Todo esto va deteriorando las relaciones interpersonales con familia y amigos.
- **Organizativas.** Cuando sufrimos estrés laboral no solo afecta a nuestra parte física y psíquica, también nos afecta en el entorno de trabajo, la forma en la que realizamos nuestro trabajo o tratamos a las personas con las que lo compartimos. Muchas veces el estrés laboral se manifiesta en la bajada de producción, la poca limpieza, la desorganización, el rendimiento, aumento de quejas por parte de clientes, aumento de absentismo e incidentes, etc. Aspectos que son muy importantes y que si se descuidan pueden acabar en algún accidente o despido.

Según Berguer (2020), sobre todo hay que prestar atención cuando existan algunos de estos síntomas:

- Dolores de cabeza frecuentes
- Malestar estomacal
- Problemas para dormir
- Problemas en sus relaciones personales
- Sentimiento de descontento en el trabajo
- Sentimientos frecuentes de ira

3.3. CÓMO PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL

En Madrid Salud, los profesionales Mansilla y Favieres (2016) enseñan algunas técnicas para prevenir o reducir el estrés distinguiendo tres grupos:

- **Técnicas generales:** distracción, buena alimentación, ejercicio, etc.
- **Técnicas cognitivo-conductuales:** aprender a autocontrolarse, saber relajarse y resolver los problemas de manera eficientes, detención de pensamientos negativos, etc.
- **Técnicas de relajación:** saber técnicas de relajación muscular, de respiración y autógena.

Por otro lado, Berguer (2020) propone una lista de tareas básicas que puede aplicarse el trabajador para poder reducir el estrés laboral, tales como:

- Tomarse un descanso
- Crear una descripción de su puesto
- Establecer metas razonables
- Administrar el uso de las tecnologías
- Poner límites a las condiciones de trabajo
- Organizarse
- Hacer cosas con las que disfrute
- Aprovechar su tiempo libre
- Solicitar asesoramiento

Mansilla y Favieres (2016) también proponen comenzar por cambiar algunos aspectos en la organización en la que trabajamos ya que es el principal origen del sufrimiento de este tipo de estrés en los trabajadores.

Para poder prevenirlo hay que comenzar por mejorar la comunicación y la relación con los compañeros de trabajo. La comunicación es muy importante ya que, si hay algo con lo que no estamos a gusto podemos comunicárselo al encargado y poder llegar a un acuerdo. También se debe mejorar la relación con los compañeros de trabajo dado que, como hemos

dicho anteriormente, son un apoyo muy importante que puede ayudar a saber afrontar muchos de los problemas que pudiéramos tener.

Según estos expertos, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos establece algunas medidas preventivas para abordar este problema:

- Evitar que los horarios de trabajo afecten a nuestro tiempo de ocio.
- Dejar que los trabajadores participen más en las decisiones de la empresa.
- Comprobar que existe un ajuste adecuado entre las exigencias de la organización y las capacidades y recursos de los trabajadores.
- Definir roles claros.
- Trabajar en la mejora de las relaciones interpersonales de la organización.
- Favorecer la estabilidad laboral de los empleados.

Por otro lado, la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo señala otras recomendaciones como:

- Evitar los riesgos psicosociales mejorando la organización y el contenido del trabajo.
- Controlar más el estado de los trabajadores, su descontento, desmotivación, su salud, sus relaciones interpersonales, etc.
- Aumentar la comunicación, educar a los trabajadores e informar.
- Poner más importancia en los servicios de salud laboral y de prevención.

3.4. SINDROME DE BURNOUT

El síndrome de burnout es un tipo de estrés laboral, el cual define Maslach (1982) como un síndrome que aparece con la desmotivación y la falta de logro en el trabajo, en general, aparece como respuesta a factores estresantes que se presentan en el individuo dentro de su entorno laboral.

Para Maslach, Schaefer y Liter (2001) las tres respuestas de este síndrome son:

- El **cansancio emocional**, esto conlleva que la persona se encuentre irritada y deprimida. La persona que lo sufre suele sentir fatiga, cansancio psicológico, desgaste de energía.
- La **despersonalización**, que se presenta en las personas a través de las contestas negativas y frías hacia las demás personas del trabajo.
- La **falta de realización personal**, siendo la misma persona del apartado anterior, pero hacia sí mismo. Aquí entra en juego la autoevaluación.

El síndrome de burnout se manifiesta en el individuo de una manera evolutiva ya que primero se desarrolla un estrés psicosocial en la persona, luego una tensión psicofísica y, por último, aparecen trastornos de conducta (Vidal 2019).

Aunque este síndrome tenga muchas semejanzas con el estrés en sí, existen varias diferencias entre estos dos conceptos como por ejemplo la sobreimplicación en los problemas que tiene una persona con estrés comparado con el desinterés que provoca el síndrome. Con el estrés lo que importa es el daño fisiológico mientras que con el síndrome es el emocional.

El estrés puede ser algo positivo mientras sea de una manera controlada y con un nivel bajo, en cambio el síndrome de burnout solo da efectos negativos. Resumimos las diferencias en una general que es que el estrés afecta a la persona de una manera más física y el síndrome de una manera más emocional, afecta más a la motivación y a la energía de la persona.



4. LA AUTOEFICACIA

Bandura (1977) afirma que “la autoeficacia es la creencia que cada uno tiene acerca de su capacidad para organizar y ejecutar las acciones requeridas y para manejar las situaciones que se nos presentan.” (p.191).

Por un lado, García (2017) explica que la autoeficacia está relacionada con la autoestima que se presente en cada individuo. Una persona con la autoestima alta tendrá más facilidad para ser autoeficiente que una persona con una autoestima baja, al igual que una persona que se vea capaz de hacer lo que se propone tendrá una mayor autoestima.

Por otro lado, García (2017) redacta algunas diferencias entre las personas con alta y baja autoeficacia. Una diferencia destacable es la de que, las personas con alta autoeficacia tienden a ver los problemas como un reto que les hará mejorar como personas, mientras que las personas con un nivel bajo de autoeficacia son tendentes a evitar dichos problemas. Las primeras ponen un gran interés por las tareas a realizar mientras que las segundas creen que muchas tareas están por encima de sus posibilidades.

Las personas con alta autoeficacia demuestran un gran compromiso por sus tareas e intereses y se recuperan de manera acelerada de un fracaso, mientras que las de baja autoeficacia se centran en los fracasos y pierden muy rápido la confianza en sí mismos.

4.1. FUNDAMENTOS DE LA AUTOEFICACIA: CÓMO SE CONSTRUYE

La autoeficacia es algo que se va construyendo a medida que la persona madura y crece. Son varios los factores que hacen que se pueda formar una buena autoeficacia y García (2017) explica los cuatro fundamentos que explicó el psicólogo Bandura:



- **Anteriores experiencias de ejecución.** Los individuos suelen tener más seguridad consigo mismos para ejecutar alguna tarea cuando ya la han realizado anteriormente.
- **Observación en personas ajenas.** Si las personas se fijan en otras que ya han realizado dicha tarea, estas se sentirán más capaces de realizarla por ellos mismos.
- **Persuasión.** Las palabras alentadoras del círculo social puede ayudar a tener más confianza y realizar las tareas con mayor autoeficacia. Pasa lo contrario cuando las palabras son desalentadoras.
- **Estado psicológico.** El estado anímico en el momento de ejecutar alguna tarea influye en la eficacia con la que se vaya a realizar. Cuando la persona se encuentra anímicamente bien le será más fácil realizar la tarea.

4.2. CONSEJOS PARA MEJORAR LA AUTOEFICACIA

García (2017) deja algunos consejos para mejorar la autoeficacia de cada persona, ya que no es algo que se mantenga estable en el tiempo, sino que se puede modificar de muchas formas pudiendo aumentar o disminuir. Estos consejos son:

Recopilar pruebas constatables.

Algo que ayuda a mejorar la autoeficacia es el saber que se han realizado de manera eficiente muchas tareas y para ello es recomendable realizar junto a un familiar o amigo una lista tanto con los logros que hemos conseguido a lo largo de nuestra vida como con las habilidades que tenemos y las cosas en las que destacamos de manera positiva. De esta manera nuestra autoestima aumentará y con ella nuestra autoeficacia. Que nos ayude un amigo a realizar estas listas nos ayudará a tener otro punto de vista y a descubrir aspectos buenos de nosotros mismos que no somos capaces de percibir.

Eliminar toda creencia irracional.

Los pensamientos irracionales son aquellos pensamientos que no se ajustan a la realidad y no son verídicos. Que las personas piensen que son malas en algo sin tener ningún tipo de prueba solo hace que los pensamientos negativos aumenten y con esto que disminuya el nivel de autoeficacia.

Se debe realizar una lista con todos esos tipos de pensamientos irracionales y comprobar si de verdad son ciertos o si solo son una teoría errónea nuestra.

Realizar acciones para mejorar nuestra autoestima y autoeficacia.

Muchas veces no es fácil mantener un buen nivel de autoeficacia y autoestima y se deben realizar algunas acciones para mantener o aumentar el nivel.

Acciones como proponerse objetivos a corto plazo fáciles de realizar en el caso de tener la autoeficacia muy dañada, así se podrá comprobar que hay un progreso y eso ayudará a seguir cumpliendo objetivos mayores. Si el problema es la consecución de objetivos ya propuestos, hay que dividirlos y planearlos de manera que sea más fácil realizarlos.

Hay que celebrar todos los logros, alentarse con cada paso que se dé y no infravalorar lo que se ha conseguido, de esta manera aumentará el ánimo y la autoestima. También será bueno rodearse de personas que den apoyo y que ayuden de una manera positiva.

Muchas veces el entorno social ayuda a mejorar cada día, sin embargo, muchas veces ocurre lo contrario. Hay que alejarse de las personas que critican e infravaloran al igual que no debe haber una comparación con las demás personas, cada cual lleva su ritmo y comparar solo va a conseguir que aparezcan debilidades y factores de desmotivación. A parte, se deben

acoger los errores como una oportunidad para enmendarlos y avanzar, mirarlos como oportunidades y no como un problema.

Por otro lado, la autoeficacia tiene mucho que ver con el nivel de estrés que estemos sufriendo. Si el entorno en el que se encuentra una persona le causa un nivel de estrés alto, esto afectará de manera negativa a su nivel de autoeficacia haciendo que éste se reduzca.

5. OBJETIVOS

5.1. GENERALES

El objetivo general de este estudio es estudiar la relación entre el estrés que sufren los trabajadores en su puesto de trabajo y la autoeficacia que estos pudieran desarrollar.

5.2. ESPECÍFICOS

Para ello se estudiarán una serie de objetivos específicos como son la relación entre las variables en cuanto al género de las personas encuestadas y la relación de las variables respecto a ellas mismas, determinando si tienen una relación lineal o no.

5.3. HIPÓTESIS

Para este estudio se plantean dos hipótesis:

1. A mayor estrés laboral en el trabajador menor será su capacidad para desarrollar su autoeficacia y viceversa.
2. Las mujeres tienden a ser más extremistas en cuanto a niveles de estrés que los hombres.

6. METODO

6.1. PARTICIPANTES

La muestra utilizada para este estudio se compone por un total de 25 mujeres y 25 hombres comprendidos ambos entre los 24 y los 57 años, siendo la media de edad de 42,80.

Se puede observar que hay exactamente el mismo número de encuestas femeninas que masculinas, pero la facilidad para realizarlas no fue la misma dado que es más difícil encontrar a mujeres autónomas hoy en día con su propio negocio que a hombres.

6.2. INSTRUMENTO

Para realizar este estudio se usaron dos tipos de encuestas, una para cada tipo de variable. Por lo tanto, existe una escala para la valoración del estrés en el trabajo y otra para la valoración de la autoeficacia en el mismo.

Para el estudio del estrés laboral se ha utilizado la escala “Stress and Work: A Managerial Perspective. Glenview, III., Scott Foresman”. Este cuestionario consta de 25 ítems y fue publicado por la OIT-OMS en 1989. Este cuestionario está compuesto por una serie de factores como son la estructura y clima organizacional, la tecnología, la influencia del líder, el territorio y la cohesión del grupo de trabajo. Para cada uno de los ítems se plantean siete posibles respuestas (0 a 6) siendo estas de menor a mayor: nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. En cuanto a la fiabilidad y validez del cuestionario podemos decir, observando el cálculo del Alpha de Conbach, que es muy alta siendo su resultado de (0,985).

En cuanto a la variable de autoeficacia, se ha utilizado el cuestionario AU-10 siendo este un instrumento de autoinforme que consta de 10 ítems, cada uno de ellos con siete posibles respuestas (0 a 6), y evalúa los propios pensamientos que poseen los trabajadores sobre sus capacidades para realizar correctamente actividades relacionadas con su profesión. Las



respuestas serán, de menor frecuencia a mayor: nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. Atendiendo al nivel de fiabilidad y validez, podemos comprobar que tiene también un nivel alto siendo este de (0,953) según los cálculos del Alpha de Conbach.

6.3. PROCEDIMIENTO

Los datos fueron recogidos a personas del norte de la Isla de Tenerife comprendido el territorio entre Icod de los Vinos y La Matanza en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020.

A causa de la nueva crisis sanitaria que ha inundado el país desde el año 2020 hasta ahora, los medios a través de los cuales se realizaron los cuestionarios fueron totalmente telemáticos a través de los correos electrónicos y teléfono que me podían facilitar muchos de los encuestados. Acudía al negocio para explicarles mi propósito y la petición para la realización de la encuesta, a lo que, si la respuesta era afirmativa, me proporcionaban su correo o teléfono para facilitarles los cuestionarios y así poder tener el menor contacto posible, siendo lo recomendado en estos momentos a causa de la situación tan extraordinaria que estamos viviendo.

Muchos preguntaron por el anonimato del cuestionario ya que les resultaría más fácil responderlos de esa manera. La mayoría contestaron de forma amable y estaban dispuestos a completar las encuestas, el único inconveniente fue la tardanza de algunos al enviar los cuestionarios acabados.

6.4. ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos se ha dispuesto del programa informático SPSS 15.0 para Windows, a través del cual se han estudiado las variables y sus resultados. También se ha estudiado la correlación entre ambas variables y su relación con los géneros tanto masculino como femenino, además del análisis de las variables con respecto a la antigüedad de las personas en sus puestos de trabajo.

7. RESULTADOS

En cuanto a los resultados, a continuación, se expondrán una serie de tablas que contienen los datos finales calculados a partir de los resultados de las encuestas de estrés y autoeficacia que se han utilizado.

En la primera tabla se pueden ver los resultados del factor género que, como ya se había comentado anteriormente, enseña de una manera mas representativa y visual que la muestra que se tomó se divide en 25 encuestas realizadas por hombres autónomos, es decir, el 50% de las encuestas, y que el otro 50%, las 25 encuestas restantes, han sido realizadas por mujeres autónomas, dando así el resultado de 50 encuestas realizadas.

Como se explicó anteriormente, no fue fácil encontrar a tantas mujeres autónomas, pero era lo mejor para que los resultados fueran lo más equitativos posible y, gracias a que muchos de los hombres encuestados conocían o tenían algún familiar del género femenino que fuera también autónoma, se pudo lograr el objetivo.

Tabla 1.

		Genero			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	25	50,0	50,0	50,0
	Mujer	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Prestando atención a la segunda tabla, esta pone en contexto sobre la edad de los encuestado dando como resultados que la edad mínima de los encuestados es de 24 años y la máxima de 57 años, teniendo una media total de casi 43 años y una desviación típica de algo más de 9.

Es muy normal que aquí en España la media de edad de los autónomos sea tan alta dada la dificultad que tienen los jóvenes actualmente para poder tener una economía estable y montar su propio negocio. Aun así, en España es muy complicado ser autónomo a causa de la cantidad de trámites administrativos que hay que solucionar y la alta cantidad de impuestos que se les impone a este tipo de trabajadores sin tener muchos de ellos suficientes ingresos para pagar impuestos y vivir.

Tabla 2.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Edad	50	24	57	42,80	9,357
N válido (según lista)	50				

Respecto a la antigüedad de los encuestados, la tabla que vemos a continuación indica de manera visual que el mínimo de años que llevan los encuestados ejerciendo como autónomos es de 1 año y la cifra máxima es de 30 años, consiguiendo así una media de casi 11 años y una desviación típica de 7,325.

Tabla 3.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
ANTIGUEDAD	50	1	30	10,94	7,325
N válido (según lista)	50				

Para realizar los cálculos y las tablas que se exponen durante toda la investigación, se tiene que estudiar la consistencia interna de la que se componen los test utilizados y a raíz de los cuales se obtendrán los resultados. Para ello, se utiliza el cálculo de Alpha de Cronbach, que representa el grado en que todos los ítems de las encuestas covarían entre sí

y el nivel que tienen las mismas para reproducir los resultados. El porcentaje de fiabilidad aumentará o disminuirá según los ítems que tenga cada encuesta y las variaciones de las muestras.

En la tabla 4 se puede observar cómo existe un nivel de fiabilidad de (0,985) para los 25 elementos de los que se compone la encuesta del estrés organizacional.

Tabla 4.
Análisis de fiabilidad del estrés organizacional.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	25

Para los diez elementos que conforman la encuesta de la variable autoeficacia da una fiabilidad de (953), se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 5.
Análisis de fiabilidad de la autoeficacia organizacional.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	10

Atendiendo a los dos resultados anteriores, se puede decir que contienen un porcentaje alto de fiabilidad las dos encuestas y, por lo tanto, que su consistencia interna es también alta, afirmando también que los ítems guardan relación entre sí.

Respecto a la tabla 6, se analizarán los resultados obtenidos en la correlación de Pearson en la que se incluyen las dos variables, el estrés y la autoeficacia, para así comprobar si existe una relación lineal o no entre dichas variables y saber si la hipótesis formulada se cumple o no.

En primer lugar, en la siguiente tabla se puede comprobar como el valor p es de (0,000), siendo menor al nivel de significancia, entendiéndose así que la correlación es estadísticamente significativa.

En segundo lugar, prestando atención al nivel de correlación, vemos que el resultado es de (-0,964), lo que quiere decir que hay una relación fuerte y negativa entre ambas variables al acercarse al valor -1.

Que exista este tipo de relación entre ambas variables quiere decir que son variables no lineales, es decir, cuando aumenta una no aumenta la otra también, ni viceversa, sino que actúan de una manera inversa, cuando la variable estrés aumenta en la persona encuestada, su nivel de autoeficacia disminuye y, al contrario, cuando el nivel de estrés es menor, la autoeficacia de esa persona será mayor.

Estos resultados hacen que se cumpla la primera hipótesis formulada en la que se entendía que al haber un mayor nivel de estrés en una persona su nivel de autoeficacia disminuía.

Tabla 6.

Correlaciones

		MEDIAES TRES	MEDIA_ AUTOEFI CACIA
MEDIAESTRES	Correlación de Pearson	1	-,964**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
MEDIA_AUTOEFICACIA	Correlación de Pearson	-,964**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

En la siguiente tabla se ha realizado otra correlación, pero esta vez por géneros, de esta manera se comprobará si la segunda hipótesis se cumple también o esta vez no.

Primero aparece la correlación entre ambas variables y el género masculino, dando un resultado de (-0,933). En segundo lugar, vemos el resultado de la correlación entre las variables estrés y autoeficacia en el género femenino, dando lugar a un resultado de (-0,982).

Comparando los dos resultados anteriores, se puede sacar la conclusión de que no existe una diferencia destacable entre ellos, por lo tanto, no podemos afirmar que las mujeres tienden a sufrir, en su mayoría, más nivel de estrés que los hombres, aunque si es ligeramente mayor el resultado de las mujeres, pero no de una manera significativa. Dada esta afirmación, se puede confirmar que la segunda hipótesis no se cumple.

Tabla 7.

Correlaciones

Genero			Genero	MEDIAES TRES	MEDIA AUTOEFICACIA
Hombre	Genero	Correlación de Pearson	. ^a	. ^a	. ^a
		Sig. (bilateral)	.	.	.
		N	25	25	25
Mujer	MEDIAESTRES	Correlación de Pearson	. ^a	1	-,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	25	25	25
Hombre	MEDIA_AUTOEFICACIA	Correlación de Pearson	. ^a	-,933**	1
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	25	25	25
Mujer	Genero	Correlación de Pearson	. ^a	. ^a	. ^a
		Sig. (bilateral)	.	.	.
		N	25	25	25
Mujer	MEDIAESTRES	Correlación de Pearson	. ^a	1	-,982**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	25	25	25
Mujer	MEDIA_AUTOEFICACIA	Correlación de Pearson	. ^a	-,982**	1
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	25	25	25

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

a. No se puede calcular porque al menos una variable es constante.

Por último, se dará paso a los resultados obtenidos al realizar la regresión lineal. Esta es una técnica utilizada para analizar la relación existente entre una variable dependiente métrica y otras variables independientes también métricas, con el objetivo de predecir la variable dependiente utilizando dichas variables independientes.

Atendiendo a las tablas 8 y 9, se reafirman los resultados obtenidos anteriormente en la correlación, en la que se podía apreciar que las dos variables no eran lineales. La variable estrés y la variable autoeficacia no tienen una relación lineal entre sí, no aumentan o disminuyen a consecuencia de la otra sino todo lo contrario, tienen una relación no lineal en la que, si una aumenta, en este caso la variable autoeficacia, la otra disminuye y viceversa, en este caso la variable estrés ya que se ha utilizado como variable dependiente.

Tabla 8.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,964 ^a	,929	,928	,39923

a. Variables predictoras: (Constante), MEDIA_AUTOEFICACIA

ANOVA^b

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	100,461	1	100,461	630,319	,000 ^a
	Residual	7,650	48	,159		
	Total	108,112	49			

a. Variables predictoras: (Constante), MEDIA_AUTOEFICACIA

b. Variable dependiente: MEDIAESTRES



8. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Como conclusión a lo anteriormente expuesto, puedo comprobar lo importante que es el estrés en la vida de las personas y su alto nivel de influencia en comparación con la poca importancia que recibe esta variable.

Los autónomos son trabajadores que llevan muchas responsabilidades a su espalda y pagan impuestos muy altos. Se hacen cargo de todo el trabajo de la empresa y muchas veces les resulta difícil compaginar su vida privada con su vida profesional. Todos estos sucesos hacen que este tipo de trabajadores suelen padecer niveles altos de estrés, sobre todo cuando son nuevos autónomos y aún deben adaptarse al funcionamiento de todo. En mi opinión, muchas de estas personas pasan por alto el estrés que les pueda causar el trabajo, ya sea por falta de tiempo o porque realmente no se dan cuenta de la importancia que ello requiere, y esto hace que influya también en su nivel de autoeficacia. Como se comprobó anteriormente, un nivel alto de estrés va ligado a un nivel bajo de autoeficacia, lo que hará que no puedas llevar un buen funcionamiento ni rendir al cien por ciento en tu trabajo.

El estrés es algo muy importante que afecta a nuestra vida en general y por eso creo que deberíamos recurrir con más frecuencia a profesionales o libros que nos puedan ayudar a controlarlo y, por tanto, poder llevar una vida mejor, con menos estrés y con un mejor funcionamiento de nosotros mismos.

En general no suele influir el género de la persona para saber llevar de una mejor o peor manera el estrés, ya que no se encontraron unos resultados muy significativos. Pero si afirmamos que el estrés hace que la persona tenga un nivel más alto o bajo en autoeficacia.

Concluyo con que deberíamos utilizar más herramientas para saber llevar mejor el estrés y que éste no pueda repercutir tanto en otros aspectos de nuestra vida ya sea en nuestro rendimiento o en nuestro humor, etc. Los trabajadores suelen darle mayor importancia al aspecto físico de su persona, preocupándose por poder estar bien físicamente para poder ir a trabajar que

en su estado psicológico, aspecto muy importante en la vida de un trabajador por la gran cantidad de factores estresantes que le rodean.

También pienso que esto es provocado por la cultura general que existe en nuestro país, en el que la personas solo estamos centradas en trabajar y trabajar para poder conseguir las cosas que deseamos dejando nuestra estabilidad mental de lado y obviando las consecuencias que esta pueda tener sobre nosotros.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Infoautónomos. (2019). Los autónomos en España.
<https://www.infoautonomos.com/autonomos-espana-ley/la-problematika-de-los-autonomos/>
- María Ángeles del Hoyo. (2004). Estrés Laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid.
- García. A., Martínez. L., Linares. E. (2017). Cómo afecta el estrés del docente en el desempeño académico del estudiante de UPIBI-IPN. *Revista electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7).
- Sanitas. (2020). Que es el estrés.
https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/psicologia/prepro_080026.html
- Daniel K. Hall-Flavin, M.D. (2019). Control del estrés. Mayo Clinic.
<https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-epth/stress-symptoms/art-20050987>
- Fred K. Berguer. (2020). El estrés y su salud. MedlinePlus.
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- Linda J. Vorvick. (2020). Superar el estrés laboral. MedlinePlus.
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>

- De la Peña, M., M.D., Ph.D. (2019) 20 técnicas para afrontar el estrés. Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social.
<https://institutoeuropeo.es/articulos/blog/tecnicas-para-afrontar-el-estres/>
- Mansilla Izquierdo, F., Favieres Cuevas, A. (2016). El estrés laboral y su prevención. Madrid Salud. <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estrés laboral.
- Maslach C., Schaufeli WB., Leiter MP. (2001). Job burnout. *Annu Rev Psychol*, 52, 397-422.
- Vidal Lacosta V., (2019). El estrés laboral. Análisis y prevención. Zaragoza, España: prensas de la Universidad de Zaragoza.
- García Cerdán, A. (2017). Autoeficacia: qué es y como aprender a creer en ti mismo. CogniFit.
<https://blog.cognifit.com/es/autoeficacia/>
- Bandura, A. (1977). Autoeficacia: Hacia una teoría unificadora del cambio conductual. *Revisión Psicológica*, 84(2), 191-215.
- Real Academia Española. (2020). Concepto de estrés.



10. ANEXOS

Desde la Facultad de Derecho de la Universidad de La Laguna, concretamente en el Grado en Relaciones Laborales, y desde el área de Psicología Social, estamos realizando un estudio sobre diferentes aspectos de la vida profesional. La participación en la misma es de carácter voluntario.

En este cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con este tema. Le agradeceríamos que lo contestara, mostrando en cada una de las preguntas la máxima atención y teniendo en cuenta que nos interesa su valoración, por lo que no hay respuestas correctas o incorrectas.

La información recabada será anónima y utilizada estrictamente con fines de investigación para la elaboración del Trabajo de Fin de Grado, por lo que entendemos que la cumplimentación de la prueba supone su consentimiento para utilizar los datos con dichos fines.

Por favor, conteste con sinceridad y no deje preguntas sin responder.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS Y PROFESIONALES:

Por favor, rellene los siguientes datos sociodemográficos y profesionales, poniendo una (x) en donde proceda.

A. Edad:_____Años

B. Género: Hombre () Mujer ()

C. Profesión:_____

D. Puesto que ocupa dentro de la empresa u organización:_____

E. Antigüedad en la empresa u organización:_____

ESCALA DE ESTRÉS PROFESIONAL

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre **el estrés profesional**.

Por favor, señale con una X, **con qué frecuencia la situación descrita es una fuente actual de estrés.**

	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTE, ENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
	0	1	2	3	4	5	6
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2. El darles informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa.							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor Dentro de la empresa me causa estrés.							
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12. El que las personas de mi nivel en la empresa tengamos poco control del trabajo me causa estrés.							
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							

14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.								
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés								
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.								
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

ESCALA AU-10

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre **la eficacia en el trabajo.**

Por favor, señale con una X, **con qué frecuencia la situación descrita coincide con usted.**

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