



Facultad de Psicología y Logopedia
Universidad de La Laguna

Influencia de la autoeficacia en el ámbito organizacional

Trabajo Fin de Grado de Psicología

Laura Escalona Manito

Tutores: Bernardo Hernández y Christian R. Rosales

Curso Académico 2023-24

Índice

RESUMEN.....	2
INTRODUCCIÓN TEÓRICA GENERAL.....	3
➤ 1. Definición la Autoeficacia.....	3
➤ 1.1 Teorías relevantes en el estudio de la Autoeficacia.....	4
➤ 1.2 Autoeficacia en el ámbito laboral.....	5
➤ 1.3 Autoeficacia y motivación.....	6
➤ 1.4 Estudios de autoeficacia y motivación en el contexto hostelero.....	7
OBJETIVOS	10
MÉTODO.....	11
➤ Participantes	11
➤ Diseño.....	11
➤ Instrumentos	11
➤ Procedimiento.....	13
RESULTADOS.....	14
DISCUSIÓN.....	20
APLICACIONES.	21
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS.....	25

Resumen

La autoeficacia se refiere a la creencia de una persona en su capacidad para lograr objetivos específicos en situaciones determinadas. Esta creencia se basa en la percepción que tiene el individuo de sus propias habilidades, recursos y experiencias previas (Bandura, 1987). La motivación se considera un constructo de notoria importancia debido a que estimula al individuo a realizar sus tareas. Teniendo en cuenta estos dos conceptos, el objetivo de esta investigación consiste en analizar la correlación entre la autoeficacia y la motivación, esta última teniendo en cuenta dos indicadores: sentido de pertenencia y satisfacción laboral; dentro del contexto Hostelero. El sector turístico en Canarias genera alrededor del 40,3% del total del empleo, con 326.970 ¹puestos de trabajo y supone el 35% del PIB canario. Desde hace décadas, esta actividad constituye el motor económico de las islas, afectando, a su vez, el resto de los sectores. Dada la importancia de dicho sector, el presente estudio plantea determinar si realmente la variable de autoeficacia se relaciona de manera relevante con la motivación de los/as trabajadores/as.

Palabras clave: autoeficacia, satisfacción laboral, motivación, sentido de pertenencia.

Abstract

Self-efficacy refers to a person's belief in their ability to achieve specific goals in certain situations. This belief is based on the individual's perception of their own abilities, resources, and previous experiences (Bandura, 1987). Motivation is considered a construct of notorious importance because it stimulates the individual to perform their tasks. Taking into account these two concepts, the objective of this research is to analyze the correlation between self-efficacy and motivation, the latter taking into account two indicators: sense of belonging and job satisfaction; within the context of Hospitality. The tourism sector in the Canary Islands generates around 40.3% of total employment, with 326,970 jobs and accounts for 35% of the Canarian GDP. For decades, this activity has been the economic engine of the islands, affecting, in turn, the rest of the sectors. Given the importance of this sector, this study aims to determine whether the self-efficacy variable is really related in a relevant way to the motivation of workers.

Keywords: occupational self-efficacy, job satisfaction, motivation, sense of belonging.

¹ Instituto Nacional de Estadísticas (2023) *Estadística de Empleo Turístico según la EPA*. Recuperado de Instituto Nacional de Estadísticas

INTRODUCCIÓN

El presente estudio propone investigar cómo se relacionan las variables de Autoeficacia (AE) y Motivación, esta última comprendida a través de dos subcategorías: Sentido de Pertenencia (SP) y Satisfacción Laboral (SL); en trabajadores/as del sector Hostelero, en la isla de Tenerife.

1. Definición la Autoeficacia

El estudio de la autoeficacia se basa en la teoría social cognitiva de Albert Bandura. Según esta teoría, la autoeficacia es una de las creencias personales más importantes que influyen en el comportamiento humano. Bandura sostiene que dicho concepto influye en la motivación, la emoción, el pensamiento y la acción de las personas (Bandura, 1986).

Además, la teoría de Bandura sugiere que la autoeficacia se forma a través de cuatro fuentes principales: experiencias de éxito y fracaso previas, observación del comportamiento de otras personas, persuasión verbal y señales fisiológicas y emocionales. Estas fuentes pueden interactuar entre sí para reforzar o debilitar la autoeficacia de una persona en una situación determinada (Bandura, 2001).

La autoeficacia, al referirse al juicio de las personas sobre su capacidad para afrontar situaciones específicas, permite centrarse no sólo en las capacidades de las personas, sino en las creencias que tengan sobre dichas capacidades (Bandura, 1986), independientemente de las habilidades que uno posea (Gist y Mitchell, 1992). Y la investigación empírica ha demostrado que las personas que se sienten capaces de desempeñar determinadas tareas las desempeñan mejor (Wood et. al, 1990), persisten en ello, incluso en la adversidad (Lent et. al, 1987), y son capaces de afrontar mejor las situaciones de cambio (Hill et. al, 1987). La elevada correlación entre autoeficacia y diversos patrones de desempeño laboral ha sido ampliamente demostrada por distintos estudios.

En el ámbito de la psicología, el estudio de la autoeficacia se ha centrado en la identificación de estrategias para mejorar la autoeficacia de las personas, especialmente en el ámbito académico y laboral. Las estrategias incluyen el fomento de experiencias de éxito, la modelización de comportamientos efectivos, la retroalimentación positiva y la enseñanza de habilidades y estrategias efectivas para abordar tareas específicas.

El marco teórico del estudio de la autoeficacia se basa en la teoría social cognitiva de Bandura y destaca la importancia de la creencia personal en la capacidad para lograr objetivos específicos.

1.1 Teorías relevantes en el estudio de la Autoeficacia

A continuación, se presentan algunas de las teorías más relevantes sobre la AE, que han sido propuestas por diferentes autores a lo largo del tiempo:

Teoría Social Cognitiva de Albert Bandura

Como se mencionó anteriormente, la teoría de Bandura sostiene que la autoeficacia es una de las creencias personales más importantes que influyen en el comportamiento humano. Según esta teoría, la autoeficacia se forma a través de la experiencia de éxito y fracaso previos, la observación del comportamiento de otras personas, la persuasión verbal y las señales fisiológicas y emocionales.

Teoría de la Autorregulación de Zimmerman

Esta teoría se enfoca en cómo los estudiantes regulan su propio aprendizaje y cómo la autoeficacia influye en este proceso. Según Zimmerman, la autoeficacia es un factor importante en la autorregulación porque los estudiantes con mayor autoeficacia tienden a establecer metas más altas, persisten más en las tareas y utilizan estrategias de aprendizaje más efectivas (Zimmerman, 2011).

Teoría de la Autoeficacia Laboral de Stajkovic y Luthans

Esta teoría se enfoca en la autoeficacia en el contexto laboral. Según esta teoría, la autoeficacia laboral se forma a través de la experiencia laboral, la retroalimentación y el apoyo social en el trabajo. Los autores sugieren que la autoeficacia laboral influye en la motivación, la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo (Garrido, 2022).

Teoría de la Autoeficacia del Deporte de Feltz

Esta teoría se enfoca en la autoeficacia en el contexto deportivo. Según Feltz, la autoeficacia en el deporte se forma a través de la experiencia deportiva, la retroalimentación y

el apoyo social en el deporte. La teoría sugiere que la autoeficacia en el deporte influye en la motivación, la ansiedad y el rendimiento deportivo (Feltz, 1999).

En resumen, existen diversas teorías sobre la autoeficacia que se enfocan en diferentes aspectos de la vida, como la educación, el trabajo y el deporte. Todas estas teorías enfatizan la importancia de la creencia personal en la capacidad para lograr objetivos específicos. En este sentido, la percepción de una persona sobre sus capacidades favorece el rendimiento y contribuye al desarrollo de sus competencias (Navarro, 2007), por lo tanto, hay más probabilidad de que una persona con más autoeficacia pueda percibir de forma positiva las condiciones de su entorno de trabajo (Ramis et. al, 2007).

1.2 Autoeficacia en el ámbito laboral

La autoeficacia es un constructo que ha sido ampliamente estudiado en el ámbito laboral. A continuación, se describen algunas de las investigaciones destacadas al respecto.

1. *Investigación de Gist y Mitchell (1992)*: En este estudio, se evaluó la relación entre la autoeficacia y la satisfacción laboral en una muestra de gerentes de una empresa de seguros. Los resultados mostraron que la autoeficacia se relacionó positivamente con la satisfacción laboral.

Investigación de Stajkovic y Luthans (1998). Estos autores llevaron a cabo un estudio en el que evaluaron la relación entre la autoeficacia laboral y el desempeño laboral en una muestra de empleados de una empresa manufacturera, mediante un meta-análisis con 114 estudios que relacionan positivamente estos dos constructos. Se explica desde esta perspectiva la amplia y creciente articulación entre la conceptualización de autoeficacia, la gestión de organizaciones y el desempeño, que se ha plasmado en varias revisiones que ponen de manifiesto el interés y las optimistas implicaciones de dicha articulación.

2. *Investigación de Schaubroeck y Merritt (1997)*: Estos autores llevaron a cabo un estudio en el que evaluaron la relación entre la autoeficacia, el apoyo social en el trabajo y el bienestar psicológico en una muestra de empleados de una empresa de telecomunicaciones. Los resultados mostraron que la autoeficacia se relacionó positivamente con el bienestar psicológico y que el apoyo social en el trabajo moderó esta relación.

3. *Investigación de Rigotti y Schyns (2012)*: En este estudio, se evaluó la relación entre la autoeficacia, el liderazgo y el desempeño laboral en una muestra de trabajadores de una

empresa de servicios. Los resultados mostraron que la autoeficacia se relacionó positivamente con el desempeño laboral y que el liderazgo transformacional moderó esta relación.

Estas investigaciones sugieren que la autoeficacia laboral está relacionada positivamente con el desempeño laboral, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico. Además, se ha encontrado que el liderazgo y el apoyo social en el trabajo pueden moderar estas relaciones. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para las distintas fases que experimentan los empleados en el ámbito laboral.

1.3 Autoeficacia y motivación

La autoeficacia y el bienestar en el contexto laboral están relacionados de manera positiva. Tal como ya se ha mencionado, la autoeficacia se refiere a la creencia de una persona en su capacidad para realizar tareas específicas y lograr objetivos (Bandura, 1986). Por otro lado, el bienestar laboral se refiere a la satisfacción general, el compromiso y la felicidad que experimenta una persona en su trabajo.

Robbins (1999) le otorga un mayor peso al compromiso organizacional sobre la participación y la satisfacción laboral, porque “un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y considerarlo como una condición temporal y, sin embargo, no estar insatisfecho con la organización como un todo” (Robbins, 1999, p.143). En caso inverso (insatisfacción con la organización), implica la rotación. Sin embargo, dicho autor indica que la lealtad laboral no es actualmente tan estable como en el pasado; ya casi nadie le dedica toda una vida a una institución, de allí que el compromiso con la organización “es menos importante” (Robbins, 2004, p.73) y ahora cobra relevancia la satisfacción laboral y el compromiso con la profesión. Betanzos et al. (2006) por su parte asocian de manera considerable el compromiso organizacional por ser un constructo multidimensional e implicar una parte afectiva, normativa y de continuidad laboral.

De manera general, los estudios al respecto sugieren que la autoeficacia laboral influye en el bienestar psicológico, dado que cuando una persona cree que es capaz de realizar su trabajo y enfrentar los desafíos laborales, es más probable que se sienta confiada y satisfecha con su trabajo. Además, la autoeficacia puede ayudar a reducir los niveles de estrés y ansiedad asociados con el trabajo, lo que contribuye al bienestar psicológico, así como a un mejor desempeño (Parker, 1998)

El bienestar laboral influye en la autoeficacia laboral, teniendo en cuenta que cuando una persona se siente feliz y satisfecha con su trabajo, es más probable que tenga una actitud positiva hacia sus tareas laborales y que se sienta más capaz de realizarlas con éxito. Además, el bienestar laboral puede ayudar a aumentar la motivación y el compromiso laboral, lo que a su vez puede mejorar la autoeficacia.

Los aportes de los citados autores sugieren que la autoeficacia y el bienestar laboral están estrechamente relacionados en el contexto laboral. Estimular la autoeficacia y el bienestar en el trabajo puede mejorar la satisfacción laboral, el compromiso laboral, el desempeño laboral y la salud mental de los empleados.

1.4 Estudios de autoeficacia y motivación en el contexto hostelero

La autoeficacia es un constructo psicológico que se ha investigado en diferentes contextos laborales, incluyendo el contexto hostelero, aunque en menor medida en comparación con otros contextos, como puede ser el educativo y/o el relacionado con el sector de la salud, entre otros. No obstante, a partir de la definición de dicha variable como la creencia de una persona en su capacidad para realizar tareas específicas y lograr objetivos (Bandura, 1986), así como de la influencia que tiene sobre otras variables, como la motivación (García et. al, 1998); se puede medir el efecto modulador que recae sobre los/as trabajadores/es del sector de la hostelería.

La autoeficacia puede tener un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados hosteleros (Castro, 2018). Tal y como se ha mencionado, cuando los empleados tienen una alta autoeficacia, pueden estar más motivados y comprometidos con su trabajo, lo que puede llevar a una mejora en la calidad del servicio y la productividad laboral (Quijano, 1998). Por otro lado, cuando los empleados tienen una baja autoeficacia, pueden sentirse menos motivados y comprometidos con su trabajo, lo que puede llevar a una disminución en el desempeño laboral y en la satisfacción del cliente.

Además de su impacto en el desempeño laboral, la autoeficacia también puede influir en el bienestar emocional de los/as empleados/as (Baessler et. al, 1976). Cuando se cuenta con una alta autoeficacia, se pueden sentir más seguros/as y confiados/as en su capacidad para realizar su trabajo de manera efectiva, lo que puede reducir los niveles de estrés y ansiedad asociados con el trabajo (Grau et al., 2012).

Desde el enfoque sistémico se plantea que las organizaciones están compuestas por un conjunto de elementos relacionados entre sí, en el cual se establecen interacciones dinámicas entre las partes que la conforman; por lo tanto, el estado de cada parte está determinado por el estado de cada una de las demás partes que conforman dicho sistema. Así, el cambio en un miembro del sistema influye en los otros, dado que sus acciones están interconectadas mediante procesos de interacción. Los estudios científicos realizados al respecto demuestran la importancia que tienen los equipos de trabajo para fortalecer las relaciones interpersonales entre sus miembros, así como también la importancia que tienen dentro de la organización y cómo el buen funcionamiento de estos contribuye a mejorar el resultado final de la organización. Para afrontar nuevas realidades, las personas necesitan poseer el control sobre el curso de sus vidas y no basta con “ser capaz”; es preciso “creerse capaz” de utilizar las competencias personales y profesionales ante las circunstancias (Martínez y Salanova, 2006). Estudios muestran que existe una relación positiva entre la eficacia colectiva y el desempeño (intra y extra-rol) y una relación positiva entre eficacia colectiva y compromiso organizacional (Ortiz, 2009). Esta idea aporta una visión de organización saludable a partir de la eficacia colectiva y las consecuencias positivas que tiene tanto en el desempeño, como en el bienestar psicosocial de los/as empleados/as.

Bandura (1997) define la eficacia colectiva como: “creencia compartida por el grupo en un conjunto de capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para ciertos niveles de logro”. Estas creencias de eficacia se adquieren y desarrollan mediante cuatro fuentes:

1. Logros de ejecución o experiencias de dominio: el éxito repetido en determinadas tareas aumenta las evaluaciones positivas de autoeficacia mientras que los fracasos repetidos las disminuye.
2. Información Vicaria: es la observación de los logros o fracasos de los demás.
3. Persuasión Verbal: es el refuerzo social, las críticas positivas, los halagos y palabras de ánimo.
4. Estados fisiológicos o activación emocional: ante una tarea, las muestras de debilidad (nerviosismo, sudoración, etc.) se interpretan como falta de capacidad. Mientras que las muestras positivas como la tranquilidad, el buen ánimo, la alegría se interpretan como signo de dominio y control (Salanova y Martínez, 2006).

Al proporcionar a los/as trabajadores/as las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva, se puede aumentar su autoeficacia, así como mejorar su confianza en su capacidad para realizar su trabajo. Además, al proporcionar retroalimentación positiva y reconocimiento por un trabajo bien hecho, se puede aumentar aún más la autoeficacia de los/as mismos/as.

Entre los beneficios de niveles adecuados de autoeficacia, partiendo de los estudios centrados en el sector, se destacan:

1. Mejora en la calidad del servicio: Los/as trabajadores/as que tienen una alta autoeficacia pueden estar más motivados/as y comprometidos/as con su trabajo, lo que puede llevar a una mejora en la calidad del servicio (Kruger y Dunning, 1999). Cuando los/as empleados/as creen en su capacidad para realizar su trabajo de manera efectiva, pueden estar más dispuestos/as a tomar la iniciativa para resolver problemas y brindar un servicio excepcional a los/as clientes.

2. Reducción del estrés laboral: La autoeficacia puede ayudar a reducir los niveles de estrés y ansiedad asociados con el trabajo (Salanova, 2012). Cuando los/as empleados/as se sienten seguros/as en su capacidad para realizar su trabajo, pueden estar menos preocupados/as por cometer errores o enfrentar situaciones estresantes (Grembowski et. al, 1993). Esto puede mejorar su bienestar emocional y ayudarles a manejar mejor el estrés laboral.

3. Mayor compromiso laboral: La autoeficacia puede mejorar el compromiso laboral de los/as empleados/as. Cuando creen en su capacidad para realizar las tareas de manera efectiva, pueden estar más comprometidos/as con su trabajo y dispuestos a poner en práctica habilidades y conocimientos adicionales. Esto puede ayudar a mejorar la productividad y el rendimiento laboral en el contexto hostelero.

Objetivo

Objetivo general:

Investigar el efecto de la autoeficacia en la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia de los/as empleados/as dentro del contexto hostelero.

Hipótesis de investigación:

H.1. Mayor creencia de autoeficacia se relaciona positivamente con mayor sentido de pertenencia y satisfacción laboral.

En el estudio también se plantean algunas hipótesis con respecto a los factores que definen la variable de motivación y su relación con algunas de las variables sociodemográficas:

H.2. Mayor nivel de estudios se relaciona positivamente con mayor autoeficacia

H.3. Un nivel de responsabilidad más alto dentro de la empresa se relaciona con mayor autoeficacia, satisfacción laboral y sentido de pertenencia.

H.4. Un mayor nivel de satisfacción laboral y sentido de pertenencia predicen una mayor autoeficacia.

Método

Participantes

Para la realización del presente estudio se ha contado con la colaboración de 126 participantes, los cuales han sido elegidos por un muestreo de conveniencia, entre compañeros/as y trabajadores/as del sector de la Hostelería. El rango de edad de los/as participantes se ha dividido en tres grupos: 18 a 25 años, 26 a 45 y un tercer grupo compuesto por personas mayores de 45 años. En cuanto al género de los/las participantes, consta de 52 hombres y 74 mujeres. En la Tabla 1, se observan el resto de las características que conforman la muestra.

Diseño

La presente investigación obedece a un estudio correlacional, desde un enfoque cuantitativo, de corte transversal; que pretende conocer la relación que existe entre las principales variables mencionadas: autoeficacia, sentido de pertenencia y satisfacción laboral; así como el grado en el que variables sociodemográficas podrían condicionar dicha relación.

Instrumento

Este estudio se ha llevado a cabo mediante una investigación cuantitativa, a través de la utilización de dos instrumentos específicos para medir tanto la variable de autoeficacia, como la de motivación.

Para medir la autoeficacia se ha utilizado Adaptación de la Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996). Los participantes, a través de los seis ítems que componen la escala, debían valorar el grado de confianza que tenían en ser capaces de superar situaciones laborales. Algunos ejemplos de ítems son “El nivel de confianza que tengo en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados de mi trabajo es” o “El grado en que mis habilidades me permiten resolver situaciones difíciles en el trabajo es”. La escala de respuesta iba desde 1, que era muy bajo, hasta 5, que significaba muy alto. La versión española de la escala de Baessler y Schwarzer ha obtenido consistencias internas entre .85 y .87 (Padilla et. al, 2006; Sanjuán et. al, 2000).

Con respecto al resto, se ha utilizado el total de 13 ítems, que conforman la categoría de Motivación; siete ítems de las subcategorías de “sentido de pertenencia” y cinco ítems de la

subcategoría de “satisfacción laboral”, de la Adaptación de la Escala de clima organizacional de Asensio y Fernández (1991). La estructura consideró el formato escala tipo Likert, en la que los participantes debían elegir la opción que considerasen más indicada de acuerdo con la siguiente escala: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. En términos de fiabilidad de la escala, se encontró un Alfa de Cronbach $\alpha=0,903$, lo que constituye una calificación positiva como para dichas escalas (Ciria Margarita Salazar C. et. al, 2015).

Tabla 1

Datos Sociodemográficos de los/las participantes

		N	%
Sexo	Mujeres	74	58,7 %
	Hombres	52	41,3 %
Edad	18 a 25 años	8	6,3 %
	26 a 45 años	65	51,6 %
	Más de 45 años	53	42,1 %
Nivel de estudios	Sin estudios	25	19,8 %
	Primarios	2	1,6 %
	ESO	22	17,5 %
	Bachiller o ciclos formativos	59	46,8 %
	Universitarios	25	19,8 %
	Posgrado	7	5,6 %
Estado civil	Soltero/a	50	39,7 %
	Pareja de hecho	18	14,3 %
	Casado/a	55	43,7 %
	Viudo/a	3	2,4 %
Trabaja actualmente	Sí	120	95,2 %
	No	6	4,8 %
Área de hostelería	Recepción-Conserjería, Relaciones Públicas, Administración y Gestión	14	11,1 %
	Restaurante, Sala, Bar y similares	21	16,7 %
	Pisos y Limpieza	69	54,8 %
	Mantenimiento y Servicios auxiliares	13	10,3 %
	Cocina y Economato	6	4,8 %
	Servicios complementarios	3	2,4 %

Nivel de Responsabilidad	Alta dirección	13	10,3 %
	Nivel intermedio	29	23 %
Tiempo de experiencia	Nivel operativo	84	66,7 %
	Menos de 1 año	4	3,2 %
	De 1 a 5 años	23	18,3 %
	Más de 5 años	99	78,6 %

Procedimiento

Se realizó un estudio a través de metodología de encuesta. Para ello, se elaboró un cuestionario de manera online, a través de la plataforma de “Google Formularios”, teniendo en cuenta la ley de protección de datos. La difusión de dicho cuestionario se realizó a través de distintos grupos de la aplicación de WhatsApp de Meta, con la ayuda de compañeros/as trabajadores/as del sector. También se colocaron QR en diferentes departamentos de Hoteles del sur de Tenerife, que proporcionaban acceso directo al link del cuestionario, el cual introducía a los/as participantes a través del siguiente mensaje:

“Desde el Departamento de Psicología Social de la Universidad de La Laguna se está llevando a cabo un estudio de cómo influye la autoeficacia dentro del contexto laboral. Le agradecemos de antemano su participación. La cumplimentación de este cuestionario tiene una duración aproximada de 10 minutos.

La información proporcionada será utilizada con fines estrictamente académicos y de investigación, de forma que sus respuestas serán absolutamente confidenciales tal y como estipula la vigente Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE nº 294 de 6 de diciembre). No hay respuesta correcta o incorrectas, nos interesa su opinión, por lo que agradeceríamos conteste con total sinceridad. Los datos recabados en este cuestionario serán tratados de manera confidencial y segura.

¡Le agradecemos de antemano su participación!

La recogida de datos se realizó del 18 de mayo al 10 de junio del año 2023.

Resultados.

En primer lugar, se ha procedido a calcular la fiabilidad de los instrumentos aplicados, a través del Alfa de Cronbach. Para el análisis de datos se utilizó el software Jamovi versión 2.2.2. Ta como muestra la Tabla 2, la escala de Autoeficacia (AE) obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.91, ligeramente superior al obtenido por parte del instrumento original.

En la escala de Satisfacción Laboral (SL), Tabla 3, la respuesta positiva del ítem 3 tiene la puntuación invertida. Realizando la corrección, las correlaciones para este ítem siguen siendo poco significativas, pero el valor de Alfa se encuentra en el límite de lo aceptable 0.71.

En la escala de Sentido de Pertenencia (SP), el ítem 7 es conflictivo, ya que puntúa si el trabajador realiza horas extras con frecuencia. Aun así, el alfa de Cronbach de 0.85 es admisible.

Tabla 2.

Fiabilidad del instrumento de AE.

	AE1	AE2	AE3	AE4	AE5	AE6
AE1	-					
AE2	0.531	-				
AE3	0.529	0.599	-			
AE4	0.6	0.609	0.749	-		
AE5	0.454	0.559	0.7	0.71	-	
AE6	0.567	0.565	0.709	0.688	0.719	-

Nota. Alfa de Cronbach: 0.91

Tabla 3.*Fiabilidad de instrumento en la variable SL.*

	SL1	SL2	SL3	SL4	SL5
SL1	-				
SL2	0.682	-			
SL3	0.186	0.11	-		
SL4	0.406	0.23	0.203	-	
SL5	0.484	0.483	0.246	0.345	-

*Nota. Alfa de Cronbach: 0.70***Tabla 4.***Fiabilidad de instrumento en la variable SP.*

	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7
SP1	-						
SP2	0.579	-					
SP3	0.702	0.527	-				
SP4	0.576	0.338	0.489	-			
SP5	0.621	0.473	0.711	0.49	-		
SP6	0.631	0.553	0.609	0.492	0.607	-	
SP7	0.215	0.164	0.273	0.252	0.215	0.222	-

Nota. Alfa de Cronbach: 0.85

H.1. Mayor creencia de autoeficacia se relaciona positivamente con mayor sentido de pertenencia y satisfacción laboral.

En primer lugar, tal como figura en la tabla 5, se puede observar que las correlaciones entre las subcategorías de las escalas son todas significativas positivas, como propone la hipótesis; observándose valores más altos en las subcategorías pertenecientes a una misma escala.

Tabla 5.

Resultado de correlación entre variables de estudio H.1

	AE	SL	SP
AE	-		
SL	0.324***	-	
SP	0.357***	0.668***	-

H.2 Mayor nivel de estudios se relaciona positivamente con mayor AE.

Tabla 6.

Estadísticos descriptivos Nivel de estudios-AE

Nivel de estudios	Media AE	Mediana AE	N
Bachiller o ciclos formativos	4.05	4.00	59
ESO	4.12	4.17	22
Posgrado	4.38	4.33	7
Primarios	4.33	4.83	11
Sin estudios	4.00	4.00	2
Universitarios	4.36	4.50	25

Al observar estadísticos descriptivos de la autoeficacia para diferentes niveles de estudio (Tabla 6), no existen indicios claros de que un mayor nivel de estudio se relacione positivamente con la autoeficacia.

Tabla 7.

Estadísticos descriptivos de Niveles de estudio reagrupados.

Nivel de estudios	AE_media	AE_mediana	N
Bachiller/CF	4.05	4.00	59
Sin Bachiller	4.18	4.33	35
Superiores	4.36	4.50	32

Dado el tamaño de la muestra, se ha realizado una reagrupación estableciendo, tres categorías de niveles educativos, siendo N el número de participantes (Tabla 7), de la siguiente forma: “Bachiller/CF” para participantes que hayan cursado Bachiller o ciclos formativos, “Sin Bachiller” para participantes sin estudios, estudios primarios y/o secundarios; y un tercer grupo de participantes con estudios “Superiores” y/o de posgrado.

Tal y como refleja la Tabla 7, no se observa una mayor autoeficacia entre quienes terminaron solo Bachiller/CF y quienes no, sin embargo, quienes cursaron estudios superiores sí tienen puntuaciones ligeramente mayores.

Para comprobar si estas separaciones son significativas se realiza un ANOVA:

Tabla 8.

Resultados ANOVA para Nivel de estudios.

Categoría	F	p-unc	np2
Nivel de estudios	2.0522	0.1328	0.0323

Con un p-valor de 0.13 no se debe descartar la hipótesis nula. Se concluye que, para la muestra que tratamos, no se encuentra una influencia significativa del Nivel de estudio en la AE.

H.3. Un nivel de responsabilidad más alto dentro de la empresa se relaciona con mayor AE, SL y SP.

Tabla 9.

Estadísticos descriptivos de relación de variables Nivel de responsabilidad con AE, SL y SP.

Nivel de responsabilidad	N	AE_media	AE_mediana	SL_media	SL_mediana	SP_media	SP_mediana
Alta dirección (Jefe/a de Alojamiento, Jefe/a A&B, Jefe/a de Departamento, Puesto Directivo)	13	4.65	5.00	4.11	4.0	4.24	4.14

Nivel intermedio (Supervisor/a, Jefe/a de Sector/Partida, Mando intermedio)	29	4.30	4.17	3.10	3.4	3.47	3.57
Nivel operativo (trabajador/a de Servicios, operario/a, camarero/a, atención directa)	84	4.04	4.17	3.28	3.2	3.56	3.57

En los datos de la Tabla 9, se puede observar que, para todas las variables: AE, SP y SL, se ven valores más positivos a medida que aumenta el nivel de responsabilidad. Estos resultados apoyarían, en relación a lo aportado en el cuerpo teórico, la idea de que un mayor nivel de autoeficacia tiene un impacto positivo en las variables SP y SL; a su vez asociado a un mayor grado de responsabilidad e implicación dentro de la organización.

Para comprobar si esta influencia es significativa se procede a aplicar pruebas de ANOVA.

Tabla 10.

Resultados de ANOVA a relación de variables Nivel de responsabilidad con AE, SL y SP.

VD	Nivel de responsabilidad		
	F	p-unc	np2
Autoeficacia	49.941	0.0082	0.0751
Satisfacción Laboral	70.989	0.0012	0.1035
Sentido de Pertenencia	38.188	0.0246	0.0585

Se puede observar que las tres pruebas resultan positivas (Tabla 11), si buscamos p-valor menor que 0.05, por lo cual se justifica la hipótesis.

H.5. Más años de experiencia dentro del sector se relaciona con mayor AE.

En la tabla 11, se observa que las puntuaciones promedio son superiores a medida que se experimentan más años dentro del sector.

Tabla 11. *Estadísticos descriptivos de la variable Tiempo de experiencia en Hostelería.*

Tiempo de experiencia en Hostelería	N	AE_media	AE_mediana
Menos de 1 año	4	4.00	4.00
De 1 a 5 años	23	4.04	4.33
Más de 5 años	99	4.20	4.17

Sin embargo, al realizar el ANOVA estas diferencias no son estadísticamente significativas:

Tabla 12. *Resultado de ANOVA de la variable Tiempo de experiencia en Hostelería.*

V.I	F	p-unc	np2
Tiempo de experiencia en Hostelería	0.5483	0.5793	0.0088

Variable dependiente: AE

Para finalizar, teniendo en cuenta la última hipótesis, al construir un modelo de regresión utilizando AE como variable dependiente y SL y SP como predictoras se obtiene lo siguiente:

Tabla 13. *Resultado de análisis de regresión de H.1*

V.I	coef	std err	t	P> t 	[0.025	0.975]
Intercept	3.0046	0.266	11.298	0.000	2.478	3.531
SL	0.1286	0.094	1.370	0.173	-0.057	0.314
SP	0.2032	0.090	2.268	0.025	0.026	0.380

Variable dependiente: AE; Asimetría: -1.106; Curtosis: 4.901

Solo un 13% de la variabilidad de AE se predice mediante este modelo. Solo la variable sobre SP tiene impacto significativo al predecir AE. Los valores no nulos de Asimetría y Curtosis sugieren residuos no normalizados, y que una regresión lineal no es adecuada en esta situación.

Discusión

El estudio propone determinar si existe relación entre la AE y la motivación, sustentada en dos subcategorías, SL y SP; así como en qué medida se ve afectada por algunas variables sociodemográficas como el nivel de estudios, los años de experiencia en el sector y el nivel de responsabilidad dentro de la empresa.

Los resultados obtenidos coinciden con la hipótesis planteada, así como con el cuerpo teórico que sugieren los estudios al respecto (Bandura, 1986). Existe una relación positiva entre la AE en cada una de las dimensiones tenidas en cuenta, SL y SP; observándose un mayor efecto de la variable SP, relacionada con el compromiso del trabajador/a hacia la organización. Esto responde la primera hipótesis que se plantea dentro de los objetivos descritos.

Los resultados relacionados con el nivel de estudios de los sujetos no reflejan una relación representativa, aunque ligeramente superior con respecto a la AE, en el grupo de sujetos con mayor nivel de estudios. Los sujetos con mayor grado de formación experimentan más posibilidades de potenciar sus capacidades y, en consecuencia, mejorar su autoeficacia (Hackett, 1995).

En cuanto al nivel de responsabilidad, existe correlación positiva con ambas variables, AE y motivación en cada una de las dimensiones propuestas. Ello resulta coherente con la teoría planteada, siguiendo la fórmula de que mayor nivel de responsabilidad supone una mayor autoeficacia, así como oportunidades de liderazgo y libertad en la toma de decisiones, lo cual genera un impacto en la motivación del/a empleado/a (Ortiz, 2009).

Los resultados relativos a la relación de los años de experiencia apoyan ligeramente la hipótesis planteada. No obstante, dicho resultado no se manifiesta estadísticamente representativo.

De manera general, teniendo en cuenta la frecuencia de las respuestas de los/as encuestados/as, en su mayoría altas, se proyectan unos niveles positivos de autoeficacia, satisfacción laboral y sentido de pertenencia dentro del sector.

En conclusión, la autoeficacia es un constructo psicológico de suma importancia dentro del contexto laboral hostelero, que puede influir tanto en el sentido de pertenencia del/a empleado/a hacia la empresa, como en el bienestar emocional de los mismos (Lee et al., 1990).

Al utilizar estrategias como proporcionar capacitación y desarrollo profesional, proporcionar retroalimentación y reconocimiento, fomentar un ambiente de trabajo positivo, proporcionar oportunidades de liderazgo y participación en la toma de decisiones, y proporcionar un ambiente de aprendizaje continuo, las empresas pueden mejorar la autoeficacia de sus empleados (Garrido, 2022) y mejorar su desempeño laboral y bienestar emocional (Baessler et al., 1976); lo que a su vez puede mejorar el rendimiento laboral, el sentimiento de identidad del/a empleado/a con la empresa y la satisfacción del cliente (Kruger et al., 1999).

Aplicaciones

Como resultado de lo antes planteado, es importante que las empresas presten atención a la autoeficacia de sus empleados y trabajen para mejorarla a través de diversas estrategias.

Entre las estrategias que las empresas pueden utilizar para mejorar la autoeficacia de sus empleados en el contexto laboral están:

1. Proporcionar capacitación y desarrollo profesional: Al brindar a los/as empleados/as la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos, se les ayuda a sentirse más competentes en su trabajo y alcanzar mayor grado de autocontrol, lo que puede aumentar su autoeficacia. La capacitación y el desarrollo profesional también pueden proporcionar oportunidades para el aprendizaje experiencial, lo que puede mejorar la autoeficacia de los empleados a través de la retroalimentación y la práctica (Clark et al., 2010).

2. Proporcionar retroalimentación y reconocimiento: Al brindar retroalimentación constructiva (feedback) y reconocimiento por un trabajo bien hecho, se puede mejorar la autoeficacia de los/as empleados/as (Ortiz, 2009). La retroalimentación y el reconocimiento pueden ayudarles a sentirse más seguros/as y competentes en su trabajo, teniendo un efecto positivo en su autoeficacia (Garrido, 2022).

3. Fomentar un ambiente de trabajo positivo: Al crear un ambiente de trabajo positivo, se puede mejorar la autoeficacia de los/as empleados/as. Un ambiente de trabajo positivo puede incluir un ambiente de trabajo seguro, que fomente la colaboración y el apoyo entre colegas, así como promover una buena salud emocional de sus empleados/as (Ortiz, 2009).

4. Proporcionar oportunidades de liderazgo y participación en la toma de decisiones: Al brindar a los/as empleados/as la oportunidad de liderar proyectos o participar en la toma de decisiones, se puede mejorar su autoeficacia. Estas oportunidades pueden ayudar a

los/as empleados/as a sentirse más seguros/as y competentes en su capacidad para realizar tareas y tomar decisiones importantes.

5. Proporcionar un ambiente de aprendizaje continuo: Al fomentar un ambiente de aprendizaje continuo, se puede mejorar la autoeficacia de los/as empleados/as. Esto hace que sienten que tienen la oportunidad de seguir aprendiendo y mejorando sus habilidades favoreciendo la autoconfianza, lo que a su vez puede mejorar su autoeficacia.

Referencias

- Berlanga, I., Moreno, C., & Zúñiga, C. (2019). Influencia del clima laboral en la autoeficacia de los empleados del sector de la hostelería. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 12(2), 107-117.
- Castro, C., & Díaz, I. (2018). Relación entre clima laboral y autoeficacia en el desempeño laboral en el sector de la hostelería. *Revista de Investigación en Psicología*, 21(1), 103-118.
- Fernández, L., & Sánchez, J. (2017). Clima laboral y autoeficacia en el contexto educativo: un estudio en docentes de educación primaria. *Revista Española de Pedagogía*, 75(267), 277-295.
- Fernández, M., Gutiérrez, M., & Pérez, R. (2018). Relación entre clima laboral, autoeficacia y satisfacción laboral en el personal de hoteles. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 28(68), 1-14.
- Garrido Martín, E. (2022). Autoeficacia en el mundo laboral. *Apuntes De Psicología*, 18(1), 9-38. Recuperado a partir de <https://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/1296>
- González, M. A., Hernández, R., & Pérez, M. (2018). Impacto del clima laboral en la autoeficacia de los empleados: un estudio en el sector de servicios. *Revista de Psicología y Educación*, 13(2), 61-72.
- Grau Gumbau, R., Salanova, M. y Peiró Silla, J.M. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 30 (1-3), 311-321.
- Lorente Prieto, L. (2011). Exploring the Power of Self-efficacy at Work: Some Empirical Studies from the Social Cognitive Theory.
- Lorenzo, M., Ríos-Rodríguez, M., Suárez, E., Hernández, B., & Rosales, C. (2023b). Quality analysis and categorisation of public space. *Heliyon*, 9(3), e13861. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13861>
- Merino Tejedor, Enrique, Fernández Ríos, Manuel, & Bargsted Aravena, Mariana. (2015). El papel moderador de la autoeficacia ocupacional entre la satisfacción y la irritación laboral. *Universitas Psychologica*, 14(1), 219-230. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pmao>
- Merino-Soto, César, Lima-Mendoza, Sadith, Lozano-Huamán, Milagros, Calderón de la Cruz, Gustavo, & Juárez-García, Arturo. (2021). Escala de Auto-eficacia Ocupacional - Breve (OSES): exploración de sus propiedades psicométricas. *Revista de la Asociación*

Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 30(2), 195-207. Epub 13 de septiembre de 2021. Recuperado en 15 de marzo de 2023, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200195&lng=es&tlng=es.

Navarro, M., & Leiva, J. (2019). Influencia del clima laboral en la autoeficacia de los empleados de una empresa de consultoría. *Revista de Estudios Empresariales*, 30(1), 67-79.

Ortiz, M. V. C. (2009). El rol de la eficacia colectiva en el desempeño y bienestar de los trabajadores. Un estudio de caso en el sector de Hostelería. In *Forum de Recerca* (Vol. 14, pp. 23-35).

Salazar, C. M., Peña Vargas, C. S., Ceja Mendoza, A. P., & Río Valdivia, E. del. (2015). Diseño y validación de un instrumento de evaluación del clima organizacional en centros escolares del nivel superior. *Revista Iberoamericana De Educación*, 67, 181-196. <https://doi.org/10.35362/rie670235.sor>

Soria, M. S., & Martínez, I. C. (2006). Autoeficacia en el trabajo: el poder de creer que tú puedes. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 175-202. <https://doi.org/10.51302/rtss.2006.5863>

Anexos.

Gráfico 1.

Porcentaje de número de hombres y mujeres que han realizado el cuestionario.

Sexo

126 respuestas

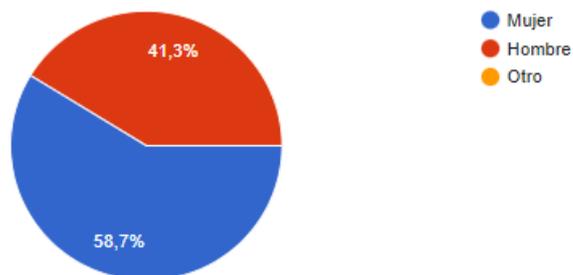


Gráfico 2.

Nivel de estudio de los participantes.

Nivel de estudios

126 respuestas

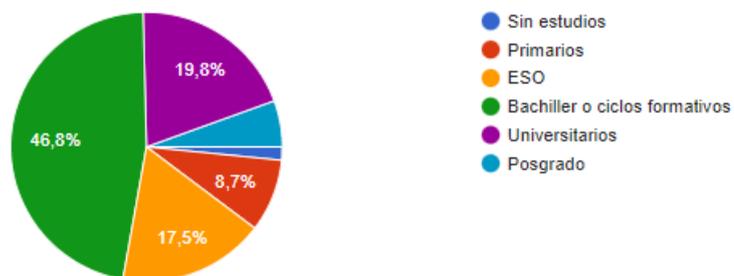


Gráfico 3.

Tiempo de experiencia de los participantes dentro del sector Hostelero.

Tiempo de experiencia en Hostelería

126 respuestas

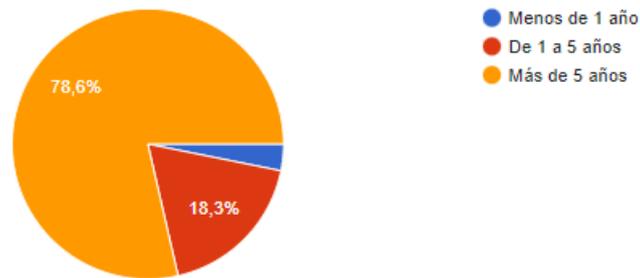


Gráfico 4.

Áreas de hostelería en la que se desenvuelven los participantes.

126 respuestas

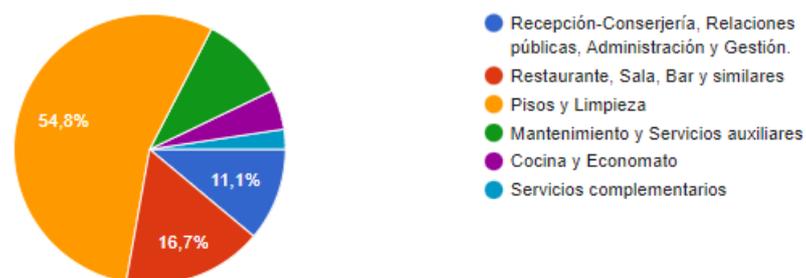
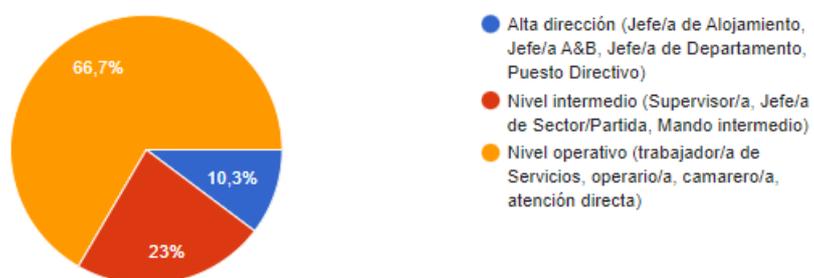


Gráfico 5.

Nivel de responsabilidad de los participantes dentro de la empresa.

126 respuestas



Las siguientes gráficas muestran tendencia en la distribución de las respuestas de los/as participantes.

Tabla 2. Resultados de respuestas de la escala de autoeficacia.

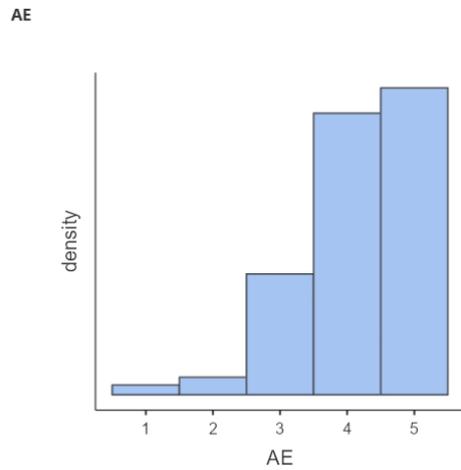


Tabla 3. Resultados de respuestas a la variable Sentido de Pertenencia.

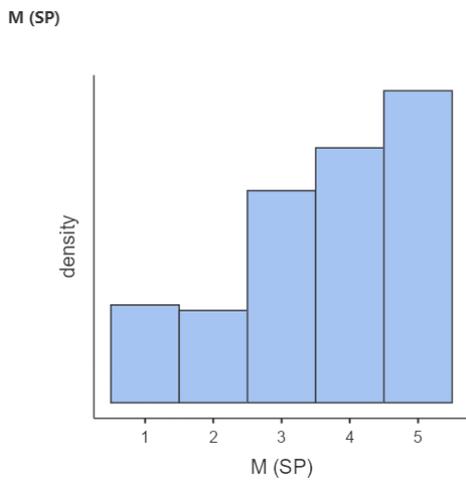


Tabla 4. Resultados de respuestas a la variable Satisfacción Laboral.

M (SL)

