

NOMBRE DEL TRABAJO

**18913\_\_1726011292P03.pdf**

RECuento DE PALABRAS

**6652 Words**

RECuento DE CARACTERES

**35889 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**28 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**416.5KB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 10, 2024 1:22 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 10, 2024 1:23 PM GMT-5**

### ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

<sup>1</sup> **UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Escuela Profesional de Psicología**



**Estudiantes:**

Gonzalez Delgado, Stephania Domenica

Pacahuala Cerdán, Carlos Daniel

**Asesor:**

Mg. Isaac Conde

**Lima, 2023**

# Apoyo social y autoeficacia profesional como predictores del desempeño laboral en colaboradores de Lima Metropolitana

Social support and professional self-efficacy as predictors of work performance in collaborators in Metropolitan Lima

Pacahuala Cerdán, Carlos Daniel<sup>1</sup>, Gonzalez Delgado, Stephania Domenica<sup>2</sup> y Conde Rodriguez, Isaac Alex<sup>3</sup>  
Escuela Profesional de Psicología, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

## Resumen

El presente estudio examina la relación entre la Autoeficacia Profesional y el Apoyo Social en el Desempeño Laboral de colaboradores en Lima Metropolitana. Se emplearon tres dimensiones para el Desempeño Laboral y variables predictivas unidimensionales. La investigación, de tipo predictivo y cuantitativo, se realizó con una muestra de 374 colaboradores (134 varones y 240 mujeres). Se utilizaron el Individual Work Performance Questionnaire, el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) y la Escala de Apoyo Social en el Trabajo (EAST), validadas en el contexto peruano. Los resultados indican que el Desempeño en la Tarea ( $\beta=0.44$ ,  $p<0.05$ ), el Desempeño Contextual ( $\beta=0.30$ ,  $p<0.05$ ) y los Comportamientos Contraproducentes ( $\beta=0.21$ ,  $p<0.05$ ) tienen efectos significativos y positivos en la Autoeficacia Profesional. Además, el Desempeño en la Tarea ( $\beta=0.21$ ,  $p<0.05$ ) y el Desempeño Contextual ( $\beta=0.31$ ,  $p<0.05$ ) tienen efectos positivos en el Apoyo Social, mientras que los Comportamientos Contraproducentes muestran un efecto negativo ( $\beta=-0.33$ ,  $p<0.05$ ). Los índices de bondad de ajuste del modelo son favorables y aceptables ( $\chi^2$ : 427.935; gl: 395;  $p<0.05$ ;  $\chi^2$ /gl: 1.751; RMR: 0.091; RMSEA: 0.015; TLI: 0.998; CFI: 0.998). En resumen, una mayor Autoeficacia Profesional y Apoyo Social se relacionan con un mejor Desempeño Laboral.

**Palabras clave:** Desempeño Laboral, Autoeficacia Profesional y Apoyo Social

## Abstract

The present study examines the relationship between Professional Self-efficacy and Social Support in the Work Performance of collaborators in Metropolitan Lima. Three dimensions were used for Job Performance and unidimensional predictive variables. The predictive and quantitative research was carried out with a sample of 374 collaborators (134 men and 240 women). The Individual Work Performance Questionnaire, the Professional Self-Efficacy Questionnaire (AU-10) and the Social Support at Work Scale (EAST) were used, validated in the Peruvian context. The results indicate that Task Performance ( $\beta=0.44$ ,  $p<0.05$ ), Contextual Performance ( $\beta=0.30$ ,  $p<0.05$ ) and Counterproductive Behaviors ( $\beta=0.21$ ,  $p<0.05$ ) have significant and positive effects on Professional Self-efficacy. Furthermore, Task Performance ( $\beta=0.21$ ,  $p<0.05$ ) and Contextual Performance ( $\beta=0.31$ ,  $p<0.05$ ) have positive effects on Social Support, while Counterproductive Behaviors show a negative effect ( $\beta=-0.33$ ,  $p<0.05$ ). The goodness of fit indices of the model are favorable and acceptable ( $\chi^2$ : 427.935; df: 395;  $p<0.05$ ;  $\chi^2$ /df: 1.751; RMR: 0.091; RMSEA: 0.015; TLI: 0.998; CFI: 0.998). In summary, greater Professional Self-efficacy and Social Support are related to better Work Performance.

**Keywords:** Job Performance, Professional Self-Efficacy and Social Support

## 1. Introducción

Las organizaciones de hoy en día son cambiantes, por lo que buscan formas de evaluar el desempeño de sus colaboradores, siendo que este cambia frecuentemente por el desarrollo constante de los colaboradores (Sonnentag et al., 2008). Sin embargo, por las exigencias de la alta competitividad, los colaboradores de las empresas se ven obligados a realizar tareas que pueden aumentar gradualmente. Por lo que, esto puede tener un impacto en el Desempeño Laboral (Delgado, Calvanapón y Cárdenas, 2020). Asimismo, su desempeño demostrado en las evaluaciones, muestra que es difícil encontrar colaboradores que rindan de manera esperada debido a la alta carga laboral que pueden tener o la dificultad de asumir grandes responsabilidades (Pashanasi Amasifuen et al., 2021).

Del mismo modo, este se compone de una variedad de rasgos personales, incluidas las cualidades, las capacidades, las habilidades y las necesidades que interactúan tanto en el trabajo como en la organización. Estos comportamientos pueden tener un impacto en los resultados y la variabilidad actuales en las organizaciones (Milkovich y Boudreau, 1994).

En Teherán- Irán, se realizó un estudio con 315 trabajadores sociales, donde tuvo como objetivo investigar la relación entre el apoyo social y el desempeño laboral de los trabajadores sociales. Los resultados indicaron una correlación positiva entre todos los componentes del apoyo social y el desempeño laboral entre los trabajadores sociales ( $r= 0,001$ ;  $p < 0,01$ ) (Javadian y Hosseini, 2020).

En Corea del Sur, se gestionó un estudio con 397 trabajadores del área de ventas, la cual tuvo como objetivo examinar el efecto de la autoeficacia en el desempeño laboral. Los hallazgos muestran una relación positiva entre la autoeficacia y el desempeño laboral ( $r= 0,52$ ;  $p < 0,01$ ) (Won-Moo, Tae-Won y Jun-Ho, 2020).

En Penang, Malasia, se realizó un estudio con 639 enfermeras de nueve hospitales privados, el objetivo fue explorar los efectos diferenciales de tres formas de apoyo social (apoyo organizativo

percibido, apoyo de supervisión percibido y apoyo de compañeros percibido) en el desempeño laboral de las enfermeras. Los resultados muestran que, las tres formas de apoyo social, el apoyo de los compañeros por sí solo tiene un efecto directo y positivo en el desempeño laboral ( $p < 0.01$ ) (Mohd, Cheng y Nasser, 2018).

En la Ciudad de México - México, se llevó a cabo un estudio con 220 profesores de educación superior, con el objetivo de examinar la relación entre la percepción de autoeficacia y el desempeño docente. Los resultados revelaron que la autoeficacia docente y el desempeño docente mostraron una correlación significativa de .544, lo que indica que a medida que la autoeficacia del docente aumenta, también lo hace su desempeño en el ámbito docente (Hernandez y Cenicerros, 2018).

En Santiago de Chile, se llevó a cabo un estudio en el que participaron 400 colaboradores del comercio minorista, con el propósito de investigar la relación entre la inseguridad laboral y el Desempeño Laboral, junto a las variables: compromiso afectivo y el apoyo organizacional percibido. Los hallazgos indican que la variable apoyo organizacional percibido mostró una fuerte correlación con el desempeño percibido ( $0.302, p \leq 0,01$ ) (Lopez, 2018).

En Lima-Perú, un estudio de 217 colaboradores, indica que hay una correlación baja pero significativa entre el Apoyo Social y la Autoeficacia Profesional ( $r = 0.195$ ), lo que sugiere que existen otros factores más influyentes que el Apoyo Social en la Autoeficacia Profesional requerida por un empleado durante su Desempeño Laboral (Nolasco, 2022), estos son: el esfuerzo, la perseverancia de las personas para cumplir sus metas, aspiraciones, expectativas, y, sobre todo, a la experticia en el campo laboral (Gonzales y Vilchez, 2021)

Por eso, este estudio busca determinar cómo influye el Apoyo Social y Autoeficacia Profesional en el Desempeño Laboral en colaboradores de Lima Metropolitana, para que los líderes puedan implementar estrategias de mejora del desempeño en sus colaboradores. Asimismo, facilita la evidencia empírica de como el Apoyo Social y Autoeficacia Profesional influyen en el Desempeño

Laboral. También, concientizar e implementar campañas laborales donde se fortalezca el Apoyo Social y la Autoeficacia Profesional en los colaboradores. Por último, en el presente estudio se empleó el uso de ecuaciones estructurales para explicar la influencia del Apoyo Social y Autoeficacia Profesional en el Desempeño Laboral.

## **2. Metodología**

### **2.1. Diseño.**

El diseño de este estudio es de tipo explicativo, dado que se explorará las relaciones entre variables con el objeto de pronosticar o explicar su comportamiento (Ato, Lopez y Benavante, 2013).

### **2.2. Participantes.**

En el marco del presente estudio, se llevó a cabo la evaluación de 374 individuos que se encontraban laborando en la región de Lima Metropolitana, cuyas edades oscilaban entre los 18 y 65 años, y quienes estaban laborando en instituciones tanto públicas como privadas. Para la selección de la muestra, se optó por un enfoque de muestreo no probabilístico de conveniencia (Otzen y Manterola, 2017).

En cuanto a la muestra del sexo de los participantes, se nota una representación de mayor frecuencia en el sexo femenino. El 35.83% de los participantes son de <sup>15</sup> sexo masculino, mientras que el 64.17% son de sexo femenino. La mayoría de los participantes provienen de la costa, constituyendo el 67.11% de la muestra, seguidos por los de la sierra con un 22.46%, por último, los de la selva con 10.43%. En relación con el sector laboral de los colaboradores, la mayoría (78.34%) es del sector privado, seguido del sector independiente (13.10%), mientras que el 8.55% trabaja en el sector público. Por último, en lo que respecta a la carga laboral, la mayoría labora en un rango de 9-12 horas al día (43.58%), mientras que un pequeño grupo labora de 13 horas a más (6.41%).

**Tabla 1***Datos sociodemográficos de colaboradores de la Lime Metropolitana*

| Dato            | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Sexo            |            |            |
| Masculino       | 134        | 35.83      |
| Femenino        | 240        | 64.17      |
| Procedencia     |            |            |
| Costa           | 251        | 67.11      |
| Sierra          | 84         | 22.46      |
| Selva           | 39         | 10.43      |
| Sector          |            |            |
| Público         | 32         | 8.55       |
| Privado         | 293        | 78.34      |
| Independiente   | 49         | 13.10      |
| Horario Laboral |            |            |
| 1-4 horas       | 33         | 8.82       |
| 5-8 horas       | 154        | 41.17      |
| 9-12 horas      | 163        | 43.58      |
| 13 horas a más  | 24         | 6.41       |

### 2.3. Instrumentos

**Individual Work Performance Questionnaire:** Elaborado por Koopmans et al. (2014) y fue adaptado al contexto peruano (Geraldo, 2022), basándose en la versión española (Ramos-Villagrasa et al., 2019). Tiene como objetivo explorar acciones, comportamientos y resultados escalables donde los colaboradores participan o generan a la contribución de los objetivos de la organización (Koopmans et al., 2011). Asimismo, cuenta con 3 dimensiones: desempeño de la tarea (DT=5 ítems), Desempeño Contextual (DC=8 ítems) y Desempeño Laboral contraproducente (DLC=5 ítems), cuyas opciones de respuesta son: nunca = 1; casi nunca = 2; a veces = 3; casi siempre = 4 y siempre = 5. En el AFC encontró adecuados índices de bondad de ajuste al reducirse la escala de 18 ítems a 14 ítems ( $\chi^2/df < 2.91$ ; CFI > 0.95; TLI > 0.94; SRMR < 0.04 el RMSEA > 0.06). Asimismo, las medidas de fiabilidad son mayores a 0.8 en los tres factores.

**Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU- 10):** Elaborado por Maffei et al. (2012), y adaptado al contexto peruano (Calderón et al., 2018). Tiene como objetivo explorar las creencias de autoeficacia de los colaboradores evaluando su habilidad para hacer frente a las dificultades relacionadas con sus labores cotidianas (Calderón et al., 2018). Es unidimensional con una estructura de 10 ítems, que se valoran en una escala Likert que varía de “nunca” a “seguramente”. Para el análisis de la estructura interna se empleó un análisis factorial confirmatorio, donde se logró hallar adecuados índices de ajuste (RMSEA = .05; CFI = .95, SRMR = .05). La confiabilidad logró alcanzar un nivel elevado (>.80).

**Escala de Apoyo Social en el Trabajo (EAST):** Elaborado por Gil Monte (2016), adaptado al contexto peruano (Calderon et al., 2019). Tiene como objetivo evaluar el Apoyo Social ofrecido por la dirección de la organización, por los supervisores directos y por los compañeros; en todos los casos, en forma de apoyo emocional y de apoyo técnico (Gil- Monte, 2016). La EAST es una escala unidimensional que consta de 6 ítems de exploración, asimismo es de tipo Likert presentando las siguientes alternativas: nunca (0), raramente: algunas veces al año (1), a veces: algunas veces al año (2), frecuentemente: algunas veces por semana (3) y muy frecuentemente: todos los días (4). Por otro lado, el modelo mostró índice de ajuste esperados (CFI= .975, TLI= .953). Por último, la confiabilidad se logró mediante el coeficiente  $\omega$ , la cual fue .796 (error estándar=.031; IC 95%, bca Bootstrap=.715, .845); mientras que el coeficiente  $\alpha$  fue prácticamente igual (.791, error estándar=.030, IC 95% bca Bootstrap=.728,.844).

## 2.4. Procedimiento

Para desarrollar la investigación acorde a los principios éticos de investigación se envió una carta solicitando una evaluación y aprobación al Comité de ética de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión (1987-2023 / 1988-2023) para desarrollar el estudio planteado. Para la aplicación de las escalas se redactó mediante un formulario virtual el consentimiento

informado, las pruebas a aplicar y se explicó sobre el tratamiento de los datos haciendo hincapié en la confidencialidad. Buscando que se apliquen de manera adecuada el valor social, una adecuada validez científica, sin ocasionar daño alguno. Finalmente, cabe recalcar que la investigación siguió los lineamientos de la Declaración de Helsinki (The World Medical Association, 2015).

Se elaboró el Formulario de Google, donde escribieron los ítems de las escalas, junto con el consentimiento informado y las especificaciones para resolver cada instrumento. Luego, se envió el enlace a los participantes. Tras obtener las respuestas y concluir la recolección de datos, se descargó la hoja de cálculo, y se realizó el análisis de datos en el IDE R Studio.

## 2.5. Análisis de los datos

El análisis de datos se realizó con el software “R” en versión 4.0.5 y se usó la librería “lavaan” en su versión 0.6-9 (Rosseel, 2012). El modelo hipotético se estudió mediante el modelamiento de ecuaciones estructurales con estimador de Máxima Verosimilitud Robusto (MLR) (Muthen & Muthen, 2017). La evaluación del ajuste se realizó con el índice de ajuste comparativo (CFI), el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) y la raíz media cuadrática residual estandarizada (SRMR). Se comparó con los valores esperados de  $CFI > .90$  (Bentler, 1990),  $RMSEA < .080$  y  $SRMR < .080$  (Browne & Cudeck, 1992). Para el análisis de confiabilidad, se usó el método de consistencia interna alfa ( $\alpha$ ) y omega ( $\Omega$ ).

## 3. Resultados

### 3.1. Análisis descriptivo de las variables

#### *Análisis de Normalidad Univariada*

En la tabla 2 se observan las medias, desviaciones estándar, los coeficientes de asimetría y curtosis que indican que todas variables de estudio presentan normalidad univariada.

#### **Tabla 2**

#### *Análisis de normalidad univariada de las variables de estudio*

| Variables                               | $\bar{x}$ | DE.   | g1    | g2    |
|-----------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|
| Autoeficacia                            | 41.98     | 10.29 | -0.47 | -0.30 |
| Desempeño en la Tarea                   | 16.72     | 2.67  | -0.87 | 0.76  |
| Desempeño Contextual                    | 23.97     | 3.83  | -0.51 | 0.27  |
| Comportamiento Laboral Contraproducente | 13.89     | 4.38  | 0.71  | -0.48 |
| Apoyo Social                            | 15.74     | 4.88  | -0.11 | -0.86 |

$\bar{x}$  : media, DE: Desviación Estándar, g1: Asimetría, g2: Curtosis

### 3.2. <sup>1</sup> Análisis de Correlaciones

En la tabla 3 se muestra la matriz de correlaciones entre las distintas variables de estudio, indicando sus intervalos de confianza entre corchetes. De los cuales se observa que la relación entre Desempeño en la Tarea y Desempeño Contraproducente <sup>1</sup> es significativa, negativa y muy débil, no pudiendo ser considerada para el modelo de ecuaciones estructurales. Por lo demás se hallaron correlaciones significativas moderadas.

Asimismo, se observa que los puntajes de fiabilidad alcanzan niveles altos (Hayes & Coutts, 2020) para Autoeficacia Profesional (0.93), también para Desempeño Contraproducente (0.88).

**Tabla 3**

*Correlaciones y fiabilidad entre las variables de estudio*

| Variables                  | AU                   | AS                     | DT                   | DC                     | DCP | $\alpha$ | $\omega$ |
|----------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|------------------------|-----|----------|----------|
| Autoeficacia               | 1                    |                        |                      |                        |     | 0.93     | 0.94     |
| Apoyo Social               | .36**<br>[.26, .44]  | 1                      |                      |                        |     | 0.8      | 0.85     |
| Desempeño en la Tarea      | .52**<br>[.44, .59]  | .38**<br>[.29, .46]    | 1                    |                        |     | 0.86     | 0.88     |
| Desempeño Contextual       | .53<br>[.45, .60]    | .51<br>[.43, .58]      | .68**<br>[.62, .73]  | 1                      |     | 0.87     | 0.89     |
| Desempeño Contraproducente | .02**<br>[-.08, .12] | -.15**<br>[-.25, -.05] | .09**<br>[-.01, .19] | -.11**<br>[-.21, -.01] | 1   | 0.88     | 0.9      |

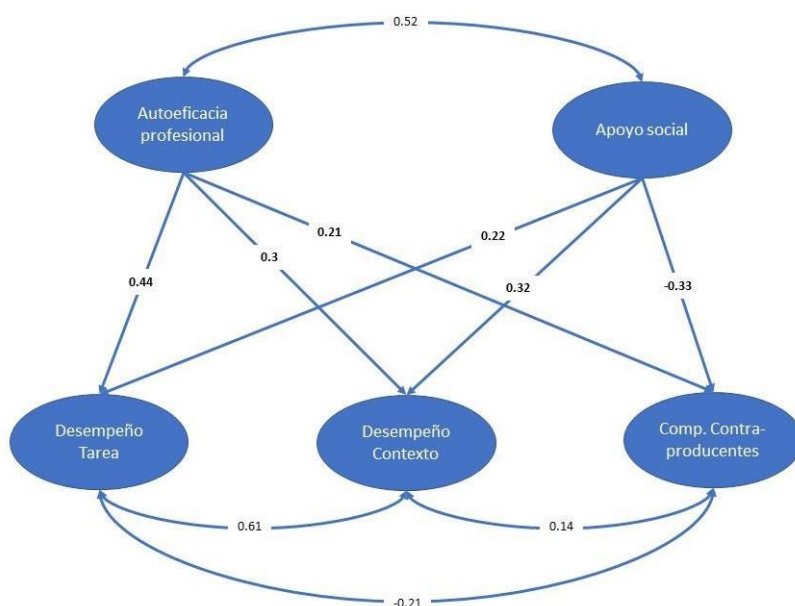
\*\* : significancia menor a 0.01, AU: Autoeficacia; AS: Apoyo Social; DT: Desempeño en la Tarea, DC: Desempeño Contextual, DCP: Comportamientos Contraproducentes

## 1 Análisis de Ecuaciones Estructurales

La figura 1 muestra el modelo explicativo planteado considerando las 3 variables de estudio.

**Figura 1**

Modelo SEM propuesto



En la tabla 4 se observa que el Desempeño en la Tarea <sup>1</sup> tiene un efecto significativo y positivo sobre la Autoeficacia Profesional ( $\beta = 0.44$  ;  $p < 0.05$ ); asimismo, el Desempeño en Contextual cuenta con un efecto significativo y positivo en la Autoeficacia Profesional ( $\beta=0.30$  ;  $p < 0.05$ ); del mismo modo, los Comportamientos Contraproducentes presentan un efecto significativo y positivo en la Autoeficacia Profesional ( $\beta= 0.21$  ;  $p < 0.05$ ). Así también, el Desempeño en la Tarea cuenta con <sup>1</sup> un efecto significativo y positivo en el Apoyo Social ( $\beta= 0.21$ ;  $p < 0.05$ ); de igual forma, el Desempeño Contextual presenta <sup>1</sup> un efecto significativo y positivo en el Apoyo Social ( $\beta= 0.31$ ;  $p < 0.05$ ). Por otro lado, los Comportamientos Contraproducentes cuentan con un efecto significativo y negativo en el Apoyo Social <sup>1</sup> ( $p= -0.33$ ;  $p < 0.05$ ).

**Tabla 4**

*Análisis de regresiones de las variables de estudio*

| Modelo | $\beta$ | EE    | z      | p     |
|--------|---------|-------|--------|-------|
| DT-AU  | 0.443   | 0.068 | 6.540  | 0.000 |
| DC-AU  | 0.304   | 0.050 | 6.060  | 0.000 |
| CC-AU  | 0.213   | 0.096 | 2.215  | 0.027 |
| DT-AS  | 0.219   | 0.056 | 3.936  | 0.000 |
| DC-AS  | 0.319   | 0.049 | 6.537  | 0.000 |
| CC-AS  | -0.333  | 0.118 | -2.830 | 0.005 |

DT: Desempeño en la Tarea; DC: Desempeño Contextual; CC: Comportamientos Contraproducentes; AU: Autoeficacia Profesional; AS: Apoyo Social; EE: Error Estándar; p: Valor de significancia.

El análisis revela que el Chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) arroja un valor de 427.935 con 395 grados de libertad, señalando una discrepancia significativa entre el modelo y los datos observados. Este resultado sugiere un ajuste insatisfactorio en términos del  $\chi^2$ . Sin embargo, al considerar el Chi-cuadrado dividido por los grados de libertad ( $\chi^2/\text{gl}$ ), se obtiene un valor de 1.751, lo cual cae dentro del rango aceptable entre 2 y 5. Esta medida indica que, aunque existe cierta discrepancia, el ajuste es considerado aceptable.

El Índice de Error Cuadrático Medio (RMR) proporciona información valiosa sobre el nivel de ajuste entre el modelo y los datos observados. En este caso, se observa un valor de 0.091, lo que sugiere un ajuste adecuado, al estar cercano a 0. Por otro lado, el Error de Aproximación Cuadrático Medio (RMSEA) exhibe un valor de 0.015, inferior al umbral crítico de 0.08. Este resultado indica un ajuste satisfactorio del modelo al conjunto de datos.

<sup>13</sup> El Índice de Ajuste Tucker Lewis (TLI) y el Índice Comparativo de Ajuste (CFI) proporcionan información sobre la proporción de mejora en el ajuste del modelo en comparación con un modelo nulo. Ambos indicadores arrojan valores de 0.998 y 0.998, respectivamente, cumpliendo con el criterio de  $\geq 0.90$ . Esto sugiere que el modelo de comportamiento ofrece una representación aceptable de los datos observados, con un nivel de ajuste adecuado.

### **Tabla 5**

#### <sup>1</sup> *Índices de bondad de ajuste*

| Índice de bondad de ajuste                           | Valores obtenidos | Niveles de ajuste |
|------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| $\chi^2$                                             | 427.935           | -                 |
| gl                                                   | 395               | -                 |
| p                                                    | 0.122             | <0.05             |
| $\chi^2/ gl$                                         | 1.751             | Entre 2 y 5       |
| Índice de error cuadrático medio (RMR)               | 0.091             | Cerca de 0        |
| Error de aproximación cuadrático medio (RMSEA)       | 0.015             | $\leq 0.05$       |
| Índice no normalizado de ajuste – Tucker Lewis (TLI) | 0.998             | $\geq 0.90$       |
| Índice de comparativo de ajuste (CFI)                | 0.998             | $\geq 0.90$       |

## Discusión

<sup>16</sup> El objetivo del presente estudio fue determinar si el Apoyo Social y la Autoeficacia Profesional influyen significativamente en el Desempeño Laboral en colaboradores de Lima Metropolitana.

En primer lugar, los resultados muestran que Autoeficacia Profesional se relaciona de manera significativa con el Desempeño en la Tarea en colaboradores del sector privado, público e independiente, confirmando la hipótesis planteada. Estos resultados concuerdan con hallazgos previos que señalan que los colaboradores que presenten un nivel esperado o destacado en Autoeficacia Profesional presentarán un adecuado Desempeño en la Tarea (Hernandez y Cenicerós, 2018; López et al., 2018). Si bien es cierto que las personas tienden a evitar las situaciones o terrenos en los que se puede fracasar, la confianza en las propias facultades conlleva a obtener un desempeño superior en el campo laboral (Domenech & Gómez, 2010; Salanova et al., 2004; Sánchez-Cardona et al., 2012; Toro et al., 2010).

En segundo lugar, los resultados muestran que Autoeficacia Profesional se relaciona de manera significativa con el Desempeño Contextual en colaboradores privados o públicos <sup>4</sup> confirmando la hipótesis planteada. Estos resultados concuerdan con hallazgos previos que señalan que los <sup>2</sup>

colaboradores que presenten un nivel esperado o destacado en Autoeficacia Profesional presentarán un adecuado Desempeño Contextual (Çetin y Askun, 2017; Won-Moo, Tae-Won y Jun-Ho, 2020; Tims, Backer y Derks, 2013; Clerecq, Ul y Umer, 2017).

En tercer lugar, los resultados muestran que la Autoeficacia Profesional presenta una relación poco significativa con el Desempeño Laboral Contraproducente en colaboradores de entidades privadas y públicas. Estos resultados concuerdan con hallazgos previos donde señalan que ambas variables no presentan una relación significativa (De Clercq y Pereira, 2024); (Jneid, 2023).

En cuarto lugar, los resultados muestran que el Apoyo Social se relaciona de manera significativa con el Desempeño de la Tarea en colaboradores de entidades privadas o públicas, confirmando así la hipótesis planteada. Estos resultados concuerdan con hallazgos previos que señalan que los colaboradores que presenten un esperado o destacado Apoyo Social presentarán un adecuado Desempeño de la Tarea (Javadian y Hosseini, 2020; Vuong, Tushar y Hossain, 2022; Talebzadeh y Karatepe, 2019).

En quinto lugar, los resultados muestran que el Apoyo Social se relaciona de manera significativa con el Desempeño Contextual en colaboradores de entidades privadas o públicas, confirmando así la hipótesis planteada. Estos resultados concuerdan con hallazgos previos que señalan que los colaboradores que presenten un esperado o destacado Apoyo Social presentarán un adecuado Desempeño Contextual (Yagil, Medler y Bichachi, 2023; Heri, Sri y Afifah, 2019; Tabatabaei et al., 2013; Lubbers, Loughlin y Zweig, 2005).

En sexto lugar, los hallazgos encontrados indican que el Apoyo Social y el Desempeño Laboral Contraproducente presentan una relación significativa y negativa en colaboradores de entidades privadas y públicas, confirmando así la hipótesis planteada. Estos resultados concuerdan con hallazgos previos, donde señalan que los colaboradores que presenten Apoyo Social en el Trabajo

pueden presentar bajos niveles de Desempeño Laboral Contraproducente (Balducci et al., 2011; Norsilian et al., 2014; Brink et al., 2016).

En séptimo lugar, se encontró que el Apoyo Social y la Autoeficacia Profesional no tienen una relación significativa con el Comportamiento Laboral Contraproducente; ya que en estudios mencionan que la presencia del Apoyo Social puede contrarrestar los efectos negativos de 15 estímulos estresores que tienden a desencadenar los Comportamientos Laborales Contraproducentes en colaboradores (Chiu, Yeh y Huang, 2015; Smoktunowicz, 2015).

Finalmente, existen otros factores más influyentes que el Apoyo Social en la Autoeficacia Profesional tales como la dotación de recursos materiales hasta factores individuales, estos son: el esfuerzo, la perseverancia de las personas para cumplir sus metas, aspiraciones, expectativas, y, sobre todo, a la experticia en el campo laboral (Nolasco, 2022; Bandura, 1999; Sharma et al, 2014; Weldegebriel et al, 2016; Irimu et al, 2014)

### **Limitaciones y conclusiones**

Una de las limitaciones del estudio fue el tiempo de aplicación en los diferentes rubros de las organizaciones; por lo que, se recomienda escoger un rubro específico y presentar los tiempos estimados según esta. <sup>2</sup> Asimismo, la transversalidad del estudio es otra limitación, por lo que es necesario realizar estudios longitudinales que evidencien las relaciones de estas variables en el tiempo. Otra limitación del estudio tiene que ver con el tamaño de la muestra y tipo de muestro no probabilístico que dificultan la generalización de estos resultados; por ende, se recomienda ejecutar un tipo de muestreo probabilístico. Igualmente, no comparar resultados según generaciones se considera otra limitación, por lo que se recomienda realizar estudios comparativos considerando lo antes mencionado. Por último, otra limitación presentada es la falta de resultados según al tiempo de permanencia en la empresa.

A pesar de las limitaciones del estudio se concluye que el Apoyo Social y Autoeficacia Profesional son predictores al Desempeño en la Tarea y Desempeño Contextual; sin embargo, la Autoeficacia Profesional no cuenta con una relación significativa con los Comportamientos Contraproducentes. Es decir, mientras el colaborador presente mayor Apoyo Social y cuente con altos niveles de Autoeficacia Profesional, este será capaz de presentar un Desempeño Laboral óptimo para el área de trabajo.

## Referencias

- Ato, M., López-García, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. En *Anales de Psicología* (Vol. 29, Números 3, pp. 1038-1059). <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Balducci, C., Schaufeli, W. B., & Fraccaroli, F. (2011). The job demands–resources model and counterproductive work behaviour: The role of job-related affect. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(4), 467-496. doi: 0.1080/13594321003669061
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. En *Psychological Review* (Vol. 84, Números 2, pp. 191-215). <https://doi.org/10.1037/0033-295x.84.2.191>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Brink, A. G., Emerson, D. J., & Yang, L. (2016). Job autonomy and counterproductive behaviors in Chinese accountants: The role of job-related attitudes. *Journal of International Accounting Research*, 15(1), 115-131. doi:10.2308/jiar-51194
- Bohle, S. A. L., Chambel, M. J., Medina, F. M., & Cunha, B. S. D. (2018). The Role of Perceived Organizational Support in Job Insecurity and Performance. *Revista de Administração de Empresas*, 58(4), 393–404. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020180405>
- Calderón-De la Cruz, G. A., Domínguez-Lara, S. A., & Arroyo-Rodríguez, F. (2017). Análisis psicométrico preliminar de una medida breve de autoeficacia profesional en trabajadores peruanos: AU-10. *PSICOGENTE*, 21(39), 12-24. <https://doi.org/10.17081/psico.21.39.2819>

- Calderón-de la Cruz, G., Merino-Soto, C., & Medina-Zuñiga, P. R. (2019). Validez estructural de la Escala de Apoyo Social en el Trabajo en peruanos. *Ansiedad Y Estrés*, 25(2), 148–154. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.08.001>
- Caravaca Sánchez, F., Pastor Seller, E., Barrera-Algarín, E., & Sarasola, J. L. (2021). Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. *Interdisciplinaria. Revista De Psicología Y Ciencias Afines*, 39(1). <https://doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.11>
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Çetin, F., & Aşkun, D. (2018). The effect of occupational self-efficacy on work performance through intrinsic work motivation. En *Management Research Review* (Vol. 41, Números 2, pp. 186-201). <https://doi.org/10.1108/mrr-03-2017-0062>
- Chiang, M., & Rebolledo, R. (2020). Autoeficacia: Sus efectos en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Caso funcionarios de la salud. *Salud De Los Trabajadores*, 28(2), 123-134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817891>
- Chiu, S.-F., Yeh, S.-P., & Huang, T. C. (2015). Role stressors and employee deviance: The moderating effect of social support. En *Personnel Review* (Vol. 44, Números 2, pp. 308-324). <https://doi.org/10.1108/pr-11-2012-0191>
- De Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2018). Self-efficacy to spur job performance. En *Management Decision* (Vol. 56, Números 4, pp. 891-907). <https://doi.org/10.1108/md-03-2017-0187>

- Delgado Espinoza, S. katheryne. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. En *Revista Eugenio Espejo* (Vol. 14, Números 2, pp. 11-18). <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Egoávil, J. V., & Huichi, A. S. (2023). Self-efficacy, self-esteem and engagement among Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. *Enfermeria Global*, 22(2), 12–22. <https://doi.org/10.6018/eglobal.528511>
- Foy, T., Dwyer, R. J., Nafarrete, R., Hammoud, M. S. S., & Rockett, P. (2019). Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. En *International Journal of Productivity and Performance Management* (Vol. 68, Números 6, pp. 1018-1041). <https://doi.org/10.1108/ijppm-03-2017-0061>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26. <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista De Investigación En Psicología*, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- González Garcia, W. D., & Vilchez Pirela, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, (51), 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Guartán Salinas, A. G., Torres Balladares, K. J., & Ollague Valarezo, J. K. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(4), 13-26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

- Hernández Jácquez, L. F., & Cenicerós Cázares, D. I. (2018). Autoeficacia docente y desempeño docente, ¿una relación entre variables?. *Innovación Educativa*, 18(78), 171-192.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179462782009>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Education.
- Javadian, S. R., & Hosseini, A. (2020). The Relationship between Social Support and Job Performance of Social Workers. *Social Behavior Research & Health*, 4(1), 480-486.  
<https://doi.org/10.18502/sbrh.v4i1.2827>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., de Vet, H., & van der Beek, A. (2012). Measuring Individual Work Performance: Identifying and Selecting Indicators. En *PsycEXTRA Dataset* (pp. 1-10). <https://doi.org/10.1037/e604062012-229>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., de Vet, H., & Van Der Beek, A. J. (2013). Construct validity of the individual work performance questionnaire. En *PsycEXTRA Dataset* (pp. 1-7). <https://doi.org/10.1037/e577572014-108>
- Kurniawan, M. H., Hariyati, R. T. S., & Afifah, E. (2019). The relationship between caring preceptor, self-efficacy, job satisfaction, and new nurse performance. En *Enfermería Clínica* (Vol. 29, pp. 464-470). <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.069>
- López Bohle, S. A., José Chambel, M., Muñoz Medina, F., & Silva Da Cunha, B. (2018). The Role Of Perceived Organizational Support In Job Insecurity And Performance. En *Revista de Administração de Empresas* (Vol. 58, Números 4, pp. 393-404). <https://doi.org/10.1590/s0034-759020180405>
- López Ramos, A., & Martínez Martínez, I. M. (2019). La autoeficacia como recurso en el proceso de socialización laboral. Una propuesta de intervención. *Àgora De Salut*, 169-179.  
<https://doi.org/10.6035/agorasalut.2019.6.18>

- Lubbers, R., Loughlin, C., & Zweig, D. (2005). Young workers' job self-efficacy and affect: Pathways to health and performance. En *Journal of Vocational Behavior* (Vol. 67, Números 2, pp. 199-214). <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.03.002>
- Mendoza Huilla, J. S., & Arriola Tuni, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: Una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3165](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165)
- Murrieta Loyo, G., & Reyes Cruz, M. del R. (2019). Experiencias de desempeño y creencias de autoeficacia en profesores de lenguas extranjeras. *Sinéctica, Revista Electrónica De Educación*, (52), 1-16. [https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2019\)0052-010](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2019)0052-010)
- Nolasco Mejía, S. A. (2022). Apoyo social y autoeficacia laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Lima. *Dialogos Abiertos*, 1(2), 1-19. <https://doi.org/10.32654/dialogosabiertos.1-2.1>
- Norsilian, I. N., Omar, Z., & Ahmad, A. (2014). Workplace deviant behavior. Does employee psychological job demanda and social job demand influences employee workplace deviant behavior?. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 28 (2). 39-62. <https://www.researchgate.net/publication/305993707>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. En *International Journal of Morphology* (Vol. 35, Número 1, pp. 227-232). <https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163–174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 12(3), 163-174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Puitiza Lucano, C. M., Tejada Muñoz, S., Morales Rojas, E., Chávez Quintana, S., & Sánchez Santillan, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud bagua grande en Perú. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31), 71–85. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.06>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. En *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* (Vol. 35, Números 3, pp. 195-205). <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rodríguez-Cáceres, C., Ramírez-Vielma, R., Fernández-Ríos, M., & Bustos-Navarrete, C. (2018). Capital Psicológico, Desempeño Contextual y Apoyo Social del Trabajo en Salud Primaria. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 34(3), 123–133. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a15>
- Sackett, P. R., & Lievens, F. (2008). Personnel Selection. *Annual Review of Psychology*, 59(1), 419–450. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093716>
- Santillán Guzmán, K., & Saavedra Sandoval, R. (2022). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín – Perú. En *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* (Vol. 6, Números 4, pp. 1793-1804). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2697](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2697)
- Simón, M. del M., Molero, M. del M., Pérez-Fuentes, M. del C., Gázquez, J. J., Barragán, A. B., & Martos, África. (2017). Análisis de la relación existente entre el apoyo social percibido, la

- autoestima global y la autoeficacia general. *European Journal of Health Research*, 3(2), 137-149. <https://doi.org/10.30552/ejhr.v3i2.71>
- Tabatabaei, S., Jashani, N., Mataji, M., & Afsar, N. A. (2013). Enhancing Staff Health and Job Performance through Emotional Intelligence and Self-efficacy. En *Procedia - Social and Behavioral Sciences* (Vol. 84, pp. 1666-1672). <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.07.011>
- Talebzadeh, N., & Karatepe, O. M. (2019). Work social support, work engagement and their impacts on multiple performance outcomes. En *International Journal of Productivity and Performance Management* (Vol. 69, Números 6, pp. 1227-1245). <https://doi.org/10.1108/ijppm-05-2018-0195>
- Tims, M., B. Bakker, A., & Derks, D. (2014). Daily job crafting and the self-efficacy – performance relationship. En *Journal of Managerial Psychology* (Vol. 29, Números 5, pp. 490-507). <https://doi.org/10.1108/jmp-05-2012-0148>
- Torcatt González, T. J. (2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del estado Nueva Esparta, Venezuela. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(1315), 1-23. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i0.34112>
- Vuong, B. N., Tushar, H., & Hossain, S. F. A. (2022). The effect of social support on job performance through organizational commitment and innovative work behavior: Does innovative climate matter? *Asia-Pacific Journal of Business Administration*. <https://doi.org/10.1108/apjba-06-2021-0256>
- Wood, R., & Bandura, A. (1989). Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(3), 407–415. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.56.3.407>

Yagil, D., Medler-Liraz, H., & Bichachi, R. (2023). Mindfulness and self-efficacy enhance employee performance by reducing stress. En *Personality and Individual Differences* (Vol. 207). <https://doi.org/10.1016/j.paid.2023.112150>

## Anexo 1

### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10)

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

| 0                                                                                                                                          | 1           | 2             | 3      | 4              | 5                       | 6           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|--------|----------------|-------------------------|-------------|
| Nunca                                                                                                                                      | Pocas veces | Algunas veces | Cierto | Frecuentemente | La mayoría de las veces | Seguramente |
| 1. Seré capaz de encontrar lo que quiero en mi trabajo, aunque alguien se oponga.                                                          |             |               |        | 0 1 2 3 4 5 6  |                         |             |
| 2. Seré capaz de resolver problemas difíciles en mi trabajo si lo intento.                                                                 |             |               |        | 0 1 2 3 4 5 6  |                         |             |
| 3. Estoy seguro/a de que podré alcanzar mis metas en el trabajo.                                                                           |             |               |        | 0 1 2 3 4 5 6  |                         |             |
| 4. Seré capaz de manejar eficazmente acontecimientos inesperados en mi trabajo.                                                            |             |               |        | 0 1 2 3 4 5 6  |                         |             |
| 5. Gracias a mis cualidades y recursos podré superar situaciones imprevistas en mi trabajo.                                                |             |               |        | 0 1 2 3 4 5 6  |                         |             |
| 6. Cuando tenga dificultades en mi trabajo, estaré tranquilo/a porque tengo las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles. |             |               |        | 0 1 2 3 4 5 6  |                         |             |
| 7. Pase lo que pase en mi trabajo, seré capaz de manejarlo adecuadamente.                                                                  |             |               |        | 0 1 2 3 4 5 6  |                         |             |
| 8. Podré resolver la mayoría de los problemas en mi trabajo, si me esfuerzo lo necesario.                                                  |             |               |        | 0 1 2 3 4 5 6  |                         |             |

|                                                                                                                                   |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 9. Cuando me encuentre en una situación laboral difícil, confío en que se me ocurrirá qué debo hacer.                             | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 10. Cuando tenga que hacer frente a un problema en mi trabajo, confío en que se me ocurrirán varias alternativas para resolverlo. | 0 1 2 3 4 5 6 |

### Individual Work Performance Questionnaire

Estimado colaborador reciba un cordial saludo.

Agradecemos leer detenidamente y con atención, indicar con qué frecuencia ha experimentado cada una de las siguientes situaciones durante el tiempo que lleva laborando.

Luego, marque con una “X” la alternativa que mejor describa su opinión según la siguiente escala:

| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |

| N° | Ítems                                                                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 01 | He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.                                                  |   |   |   |   |   |
| 02 | He sido capaz de establecer prioridades.                                                          |   |   |   |   |   |
| 03 | He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.                                     |   |   |   |   |   |
| 04 | He gestionado bien mi tiempo                                                                      |   |   |   |   |   |
| 05 | Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas |   |   |   |   |   |

|           |                                                                                          |  |  |  |  |  |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>06</b> | He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo. |  |  |  |  |  |
| <b>07</b> | He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas                                  |  |  |  |  |  |
| <b>08</b> | He asumido responsabilidades adicionales                                                 |  |  |  |  |  |
| <b>09</b> | He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.                                     |  |  |  |  |  |
| <b>10</b> | He participado activamente en reuniones y/o consultas                                    |  |  |  |  |  |
| <b>11</b> | He empeorado los problemas del trabajo.                                                  |  |  |  |  |  |
| <b>12</b> | Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos  |  |  |  |  |  |
| <b>13</b> | He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.                |  |  |  |  |  |
| <b>14</b> | He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo. |  |  |  |  |  |

### Escala de Apoyo Social en el Trabajo (EAST)

Estimado colaborador reciba un cordial saludo.

Agradecemos leer detenidamente y con atención las siguientes afirmaciones en relación a su trabajo. La cual indicará con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente.

Luego, marque con una “X” la alternativa que mejor describa su opinión según la siguiente escala:

| 0     | 1                                        | 2                                   | 3                                              | 4                                        |
|-------|------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Nunca | Raramente:<br>Algunas veces en<br>el año | A veces:<br>Algunas veces al<br>mes | Frecuentemente:<br>Algunas veces por<br>semana | Muy<br>frecuentemente:<br>Todos los días |

| Nº | Items                                                                                               | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 01 | ¿Se siente apreciado en el trabajo por su superior/a directo/a?                                     |   |   |   |   |   |
| 02 | ¿Se siente apreciado/a en el trabajo por sus compañeros/as?                                         |   |   |   |   |   |
| 03 | ¿Se siente apreciado/a en el trabajo por la dirección de la organización centro?                    |   |   |   |   |   |
| 04 | ¿Con qué frecuencia le ayuda el superior/a directo/a cuando surgen problemas en el trabajo?         |   |   |   |   |   |
| 05 | ¿Con qué frecuencia le ayudan sus compañeros/as cuando surgen problemas en el trabajo?              |   |   |   |   |   |
| 06 | ¿Con qué frecuencia le ayuda la dirección de la organización cuando surgen problemas en el trabajo? |   |   |   |   |   |

## Anexo 2

### Matriz de operacionalización de las variables

| Variables                       | Dimensiones                       | Definición Operacional                      | Valores                                                                                                                                 |
|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoeficacia Profesional</b> | Unidimensional                    | Conformados por 10 ítems                    | A más puntaje, mayor presencia de Autoeficacia Profesional.                                                                             |
|                                 |                                   |                                             | Nunca = 0<br>Pocas Veces = 1<br>Algunas veces = 2<br>Cierto = 3<br>Frecuentemente = 4<br>La mayoría de las veces = 5<br>Seguramente = 6 |
| <b>Apoyo Social</b>             | Unidimensional                    | Conformado por 6 ítems                      | A más puntaje, mayor presencia de Apoyo Social.                                                                                         |
|                                 |                                   |                                             | Nunca= 0<br>Raramente= 1<br>A veces= 2<br>Frecuentemente= 3<br>Muy Frecuentemente= 4                                                    |
| <b>Desempeño Laboral</b>        | Desempeño de Tarea                | Conformado por 4 ítems (1, 2, 3 y 4)        | A más puntaje, mayor nivel de Desempeño Laboral                                                                                         |
|                                 | Desempeño Contextual              | Conformado por 6 ítems (5, 6, 7, 8, 9 y 10) | Nunca = 1<br>Casi Nunca = 2<br>A Veces = 3                                                                                              |
|                                 | Comportamientos Contraproducentes | Conformado por 4 ítems (11, 12, 13 y 14)    | Casi Siempre = 4<br>Siempre = 5                                                                                                         |

## ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|   |                                                 |     |
|---|-------------------------------------------------|-----|
| 1 | <b>repositorio.upeu.edu.pe:8080</b><br>Internet | 8%  |
| 2 | <b>scielo.iics.una.py</b><br>Internet           | 2%  |
| 3 | <b>elsevier.es</b><br>Internet                  | 2%  |
| 4 | <b>hdl.handle.net</b><br>Internet               | 1%  |
| 5 | <b>researchgate.net</b><br>Internet             | <1% |
| 6 | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Internet       | <1% |
| 7 | <b>repositorio.upeu.edu.pe</b><br>Internet      | <1% |
| 8 | <b>link.springer.com</b><br>Internet            | <1% |

|    |                                                                     |     |
|----|---------------------------------------------------------------------|-----|
| 9  | Universidad Carlos III de Madrid on 2022-07-11                      | <1% |
|    | Submitted works                                                     |     |
| 10 | repositorio.unc.edu.pe                                              | <1% |
|    | Internet                                                            |     |
| 11 | University of Durham on 2015-09-04                                  | <1% |
|    | Submitted works                                                     |     |
| 12 | repositorio.usil.edu.pe                                             | <1% |
|    | Internet                                                            |     |
| 13 | Carmen-María Fernández-García, Mercedes Inda-Caro, Ridwan Maulan... | <1% |
|    | Crossref                                                            |     |
| 14 | Universidad Cesar Vallejo on 2023-06-17                             | <1% |
|    | Submitted works                                                     |     |
| 15 | prezi.com                                                           | <1% |
|    | Internet                                                            |     |
| 16 | repositorio.up.edu.pe                                               | <1% |
|    | Internet                                                            |     |
| 17 | revistas.unisimon.edu.co                                            | <1% |
|    | Internet                                                            |     |
| 18 | scribd.com                                                          | <1% |
|    | Internet                                                            |     |