

## Autoeficacia: sus efectos en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Caso funcionarios de la salud.

*The effects of self-efficacy on job satisfaction and organizational commitment. The case of health civil servants.*

Margarita Chiang<sup>1</sup> & Ruth Rebolledo<sup>2</sup>

### Resumen

El objetivo de esta investigación fue analizar y revisar el comportamiento del personal a través de las variables satisfacción laboral, compromiso organizacional y autoeficacia laboral, en un Hospital de la Provincia de Arauco. Es un estudio no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 149 individuos. Respecto al resultado de los modelos de ecuaciones estructurales, en que la variable autoeficacia (variable independiente) manifiesta un efecto positivo hacia la satisfacción laboral en sólo 7 dimensiones de los 10 y compromiso organizacional (variables dependientes) sólo afectando el afectivo y el normativo, evidenciando que los funcionarios creen y son conscientes de las capacidades que poseen para desarrollar una tarea puntual y en su desempeño profesional, generando un aumento positivo en los resultados propuestos por la organización. Todo lo anterior se traduce que la autoeficacia, presenta una relación estadísticamente positiva, con la satisfacción laboral y compromiso organizacional.

**Palabras clave:** autoeficacia, satisfacción laboral, compromiso laboral.

### Introducción

#### Satisfacción laboral

La satisfacción laboral surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Una elevada satisfacción de los empleados en su labor es algo deseado por la dirección de cualquier organización dado que tiende a relacionarse con resultados

### Abstract

The objective of this research was to analyze and review staff behavior, examined through the variables of job satisfaction, organizational commitment and job self-efficacy, in a hospital of the Province of Arauco. This was a non-experimental, descriptive and correlational study, conducted in a sample of 149 persons. Using structural equation models, we observed that self-efficacy, as an independent variable, had a positive effect on only 7 of 10 job satisfaction dimensions. For organizational commitment, self-efficacy only affected the affective and normative components. This evidences that civil servants in the health sector believe and are aware of the capacities they possess to perform a specific task and are confident in their professional performance, which generates positive increase in the results proposed by the organization. All of this suggests that there is a statistically positive relationship between self-efficacy, job satisfaction and organizational commitment.

**Keywords:** self-efficacy, labor satisfaction, labor commitment.

positivos y con mayores índices de productividad, favoreciendo el desarrollo empresarial (Zubriri 2013). Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la define como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Según Chiang, Núñez y Huerta (2007) la satisfacción en el trabajo es importante en

<sup>1</sup>Doctora en Recursos Humanos. Departamento de Administración y Auditoría, Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bío-Bío. Concepción, Chile. email: mchiang@ubiobio.cl

<sup>2</sup>Magister en Gestión de Empresas, Departamento Administración y Auditoría de la Universidad del Bio-Bio, Concepción, Chile.

cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Colquitt, LePine y Wesson (2017) definen la satisfacción en el trabajo como un agradable estado emocional que resulta de la evaluación de un trabajo o la experiencia de un trabajo. Representa cómo la persona se siente acerca de su trabajo y lo que piensa acerca de éste.

La satisfacción laboral está fuertemente relacionada con la satisfacción en la vida, siendo la satisfacción laboral un fuerte predictor de esta última. En ese contexto, señala que, si queremos sentirnos mejor en la vida, tenemos que encontrar la forma de sentirnos más satisfechos en el trabajo.

Para Chiang, Martín y Núñez (2011) la satisfacción laboral es básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.

Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. La satisfacción laboral es una actitud que las personas tienen hacia su trabajo y que engloba diferentes facetas, satisfacción con el supervisor, con los compañeros de trabajo, con la remuneración, con las posibilidades de ascender, así como con el trabajo en general (Cameron & Spreitzer, 2012).

Para Henderson (2012) la satisfacción laboral está muy influenciada por lo que está pasando en el resto de la vida de las personas, en el sentido de que, si alguien no está satisfecho en otros aspectos de su existencia, afectará la capacidad de encontrar satisfacción en el trabajo y esta insatisfacción afectará también otras áreas de su vida, transformándose en un círculo vicioso de la infelicidad. El grado de calidad de los servicios ofrecidos en un sistema sanitario está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él. El personal con alto nivel de satisfacción laboral proporciona un servicio de mayor calidad y más resolutivo de las necesidades de salud de la población (Pérez, Guillén, Brugos & Aguinaga 2013).

## Compromiso organizacional

Para los autores Meyer y Allen (1991) definieron el Compromiso Organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos autores argumentaron que el compromiso es un estado psicológico que tiene al menos tres componentes: a) *deseo* (compromiso afectivo), b) *necesidad* (compromiso de continuidad) y *obligación* (compromiso normativo) de mantener el empleo en el trabajo. Estos autores proponen un modelo de compromiso que sirve para interpretar investigaciones existentes y futuras, el cual será considerado para la interpretación de los resultados de la presente investigación.

Jericó (2001) entiende por compromiso la motivación de permanecer y aportar en una organización. Se diferencia de la satisfacción, ya que un profesional satisfecho no necesariamente está comprometido. El compromiso es tanto de la empresa como del profesional, y la relación que resulte de estos compromisos podrá ser de crecimiento, separación o infidelidad (ésta última, alude a que la persona continúa en la empresa, pero piensa en otra). Sólo cuando se crece, el profesional se compromete, alcanza resultados superiores y contribuye a crear talento organizativo. Según Arciniega (2002), el compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional, en varias investigaciones se ha podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser el principal predictor de la rotación y la puntualidad, que la misma satisfacción laboral. Existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso son aquellas que registran altos niveles de desempeño, productividad y bajos niveles de ausentismo.

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos

organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo. El Compromiso Organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así, se consigue que los empleados estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, siendo mayores las probabilidades de que permanezcan en la misma (Claire & Böhr, 2004).

Sorenson (2013) plantea que, para muchas personas, los primeros seis meses de trabajo son los mejores, a lo que denomina periodo de luna de miel. Así también las organizaciones velan por satisfacer las necesidades de sus empleados, aumentando la participación global de los trabajadores, alentando la comunicación con las jefaturas y directores, manifestando el reconocimiento a los primeros esfuerzos, con el fin de continuar el impulso del compromiso más allá de los primeros seis meses. Los altos niveles de compromiso en el periodo luna de miel al parecer representarían el entusiasmo inicial acerca de ser parte de una nueva empresa, donde ese entusiasmo puede ser lo suficientemente fuerte como para contrarrestar cualquier impresión negativa inicial. Swinscoe (2013) señala que si el objetivo es tener una organización sostenible, eso es posible, siempre que el compromiso vaya de arriba hacia abajo y tenga un constante seguimiento por parte de los altos directivos. Kruse (2013) añade que el compromiso es un sentimiento que hace más probable de recomendar la organización a un amigo, de sentir orgullo por la empresa y más probable de estar satisfecho con ella y menos probable de pensar en buscar otro trabajo.

### Autoeficacia

La Autoeficacia, concepto elaborado por Bandura (1977–1986) se ha convertido en uno de los más estudiados en las últimas décadas y la define como, los juicios de las personas acerca de sus capacidades para alcanzar niveles determinados de rendimiento. Es por esto que el

autor menciona que la creencia en la eficacia, por lo tanto, es una de las principales bases de acción. Las personas guían sus vidas según sus creencias de eficacia personal. La autoeficacia hace referencia al convencimiento o la confianza que tiene la persona en sus propias capacidades para desarrollar o llevar de la manera correcta cualquier situación que se presente tanto en el ámbito laboral como en el personal. Bandura (1997) define la autoeficacia como la creencia en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir determinados logros.

De acuerdo a la teoría social cognitiva de Bandura, (1982, 1997), la motivación humana y la conducta están regulados por el pensamiento y estarían involucradas tres tipos de expectativas: a) Las expectativas de la situación, en la que las consecuencias son producidas por eventos ambientales independientes de la acción personal, b) Las expectativas de resultado, que se refiere a la creencia que una conducta producirá determinados resultados y c) Las expectativas de autoeficacia o autoeficacia percibida, que se refiere a la creencia que tiene una persona de poseer las capacidades para desempeñar las acciones necesarias que le permitan obtener los resultados deseados (Bandura, 1995). Así, según esta teoría, es claro que la autoeficacia genera influencia sobre los compromisos, aspiraciones y metas propuestas. Esto va directamente relacionado con la perseverancia que tiene el individuo para cumplir los propósitos propuestos.

Además, la autoeficacia influye en cómo la gente siente, piensa y actúa. Respecto a los sentimientos, un bajo sentido de autoeficacia está asociado con depresión, ansiedad y desamparo (Bandura, 2001). Giraldo y Cols (2010) indican que es uno de los factores más influyentes en el funcionamiento humano, definida como los juicios de las personas acerca de sus capacidades para alcanzar niveles determinados de rendimiento. Adicional a lo anterior, la Autoeficacia es definida como la confianza que un individuo tiene en su habilidad para tener éxito en determinada actividad.

El concepto de autoeficacia ha sido aplicado al campo del desarrollo académico y profesional, según Betz & Hackett (1981) es por esto que la autoeficacia ha sido relacionada a las expectativas de resultados ya que este aspecto es clave para desarrollar los intereses profesionales y permite a la persona proyectarse a largo o corto plazo para cumplir lo propuesto. Blanco, Martínez, Zueck & Gastélum (2011) señalan que la autoeficacia es la confianza que tiene una persona de que posee la capacidad para hacer las actividades que trata de hacer.

Garrido (2000 citado en Chiang y Cols, 2005), define la Autoeficacia como un juicio autorreferente por el que el sujeto se considera capaz de ejecutar una tarea determinada en unas circunstancias determinadas con el propósito de conseguir algún fin. Es decir, un sujeto es autoeficaz cuando, encarando una tarea, se dice a sí mismo, me siento capaz de realizarla. Relacionado estrechamente con lo anterior, el concepto de Autoeficacia describe el fenómeno de creer en las capacidades personales. La autoeficacia sustenta la fe en la capacidad de realizar una determinada acción o producir un resultado deseado según (Feldman 2006).

Finalmente, se puede mencionar que la autoeficacia influye positiva o negativamente en tres factores principales del comportamiento humano: en el ámbito afectivo (emociones, sentimientos, etc.), en el ámbito cognitivo (pensamiento, resolución de tareas, etc.) y en el ámbito conductual (comportamientos), es así como la autoeficacia determina y predice en gran parte comportamientos y acciones a futuro. (Olivari & Urra, 2007).

## Metodología

El objetivo de esta investigación fue analizar el efecto de la Autoeficacia en la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los funcionarios de un Hospital Público, en la Provincia de Arauco. Para lograr el objetivo se desarrolló un estudio empírico, no

experimental, correlacional y descriptivo con ecuaciones estructurales (Hernández, Fernández y Batista, 2010).

El universo para esta investigación corresponde a un total de 232 funcionarios de un Hospital, se le pidió participar a todos los funcionarios y se obtuvo una tasa de respuesta del 64,2%. Los datos se recogieron aplicando un cuestionario de autoadministrado, anónimo y confidencial, sin control de tiempo; se aplicó sin alterar el funcionamiento normal de las actividades cotidianas de manera voluntaria.

El instrumento de medición utilizado fue una encuesta conformada por 80 preguntas cerradas y formada por tres escalas. Cuestionario Satisfacción Laboral: se utilizó un cuestionario desarrollado y validado por Chiang y Núñez (2007) y Chiang et al. (2008), (2011), (2014) y (2017), con un total de 44 ítems, los cuales se distribuyen en diez factores. Cuestionario Compromiso Organizacional: se aplicó la encuesta de Meyer y Allen (1991) con 21 ítems y tres dimensiones. Cuestionario Autoeficacia se utilizó la escala de Chiang (2005), más la escala general para medir Autoeficacia de Bäßler, J., Schwarzer R. y Jerusalem, M. (1993), con una versión en español traducido por Bäßler y Schwarzer (1996), con 15 ítems. Los funcionarios respondieron utilizando un formato de respuesta tipo Likert de cinco puntos. Para el análisis de ecuaciones estructurales, se eliminaron las dimensiones con un solo ítem.

## Resultados

### Análisis de fiabilidad

Por fiabilidad se entiende lo que indican los coeficientes de consistencia interna, es decir, el coeficiente Alpha de Cronbach. Lo que se quiere comprobar es si cada ítem mide lo mismo y si las respuestas tienden a covariar, es decir, si los sujetos responden de una manera coherente y de esta forma se pueda deducir que los ítems

expresan el mismo rasgo. Schmitt (1996) señala que es usual considerar valores de coeficiente de fiabilidad de 0,50 como bajos, entre 0,60 y 0,70 como aceptables, de 0,80 como meritorios y de 0,90 como excelentes. En este estudio, se observan las estimaciones de la consistencia interna de las escalas de Satisfacción Laboral, Compromiso organizacional y autoeficacia, son escalas con fiabilidad diferentes pero en todos los casos es adecuada; estos resultados están entre 0,77 y 0,90. En el caso de la Satisfacción Laboral el Alfa de Cronbach los resultados están entre 0,831 y 0,904, en la Autoeficacia están entre 0,821 y 0,908, que en ambos casos significa excelente, en el Compromiso Organizacional los resultados

están entre 0,771 y 0,825, significa meritorio, siendo éstos consistentes, es decir, el instrumento posee todas las cualidades para ser aplicado y los datos obtenidos pueden ser utilizados para el análisis de esta muestra.

### Explicación mediante modelos de ecuaciones estructurales.

La base de datos está conformada por n=149 observaciones de funcionarios públicos y consistió en la aplicación de tres escalas, una de Satisfacción Laboral, otra de Compromiso Organizacional y otra de Autoeficacia. En la tabla 1 se exhiben atributos de las escalas aplicadas.

**Tabla 1.** Diferencias entre la salud ocupacional y la salud de los trabajadores

Variable	Características
Autoeficacia (AUT) Chiang (2005) y Bäßler, J., Schwarzer R. y Jerusalem, M. (1993), con una versión en español traducido por Bäßler y Schwarzer (1996), contiene 15 ítems	3 dimensiones: 1. Confianza en mis Capacidades para manejar situaciones problemáticas o imprevista (D1) 2. Confianza en mis capacidades para motivar, capacitar y ayudar al cambio, a mis colaboradores (D2) 3. Creer que mi establecimiento hospitalario es capaz de mantener preparados a los funcionarios y responder a los retos de la sociedad (D3)
Satisfacción Laboral (SL) Chiang y Núñez (2007) y Chiang y otros, (2008), (2011), (2014) y (2017), con un total de 44 ítems. Se trabaja con 7 de las 10 dimensiones las otras 3 tienen solo un ítem	7 dimensiones: 1. Satisfacción con el Trabajo en General (SL-I), 2. Satisfacción con el Ambiente Físico (SL-II), 3. Satisfacción con la forma en que se realiza el Trabajo (SL-III), 4. Satisfacción con la Oportunidad de Desarrollo (SL-IV), 5. Satisfacción con la Relación con el Jefe (SL-V), 6. Satisfacción con la Remuneración (SL-VI), 7. Satisfacción con la Autonomía (SL-VII).
Compromiso Organizacional (COMP) Meyer y Allen (1991), consta de 21 ítems	3 dimensiones: 1. Afectivo (AFE), 2. Normativo (NORM), 3. Continuidad (CONT)

**Fuente:** Elaboración propia, basada en los autores nombrados (2020).

### Análisis realizados

En este apartado se muestran los análisis realizados para cada escala, en virtud de evaluar si la estructura definida, se evidencia en la muestra a través de la comprobación estadística de su

potencial veracidad, esto se realizó mediante el uso de modelos de ecuaciones estructurales. Para la significación de los parámetros se utilizó, además de un bootstrapping de S=5000 submuestras para generar los intervalos de confianza del 95%. Para la bondad de ajuste se ha

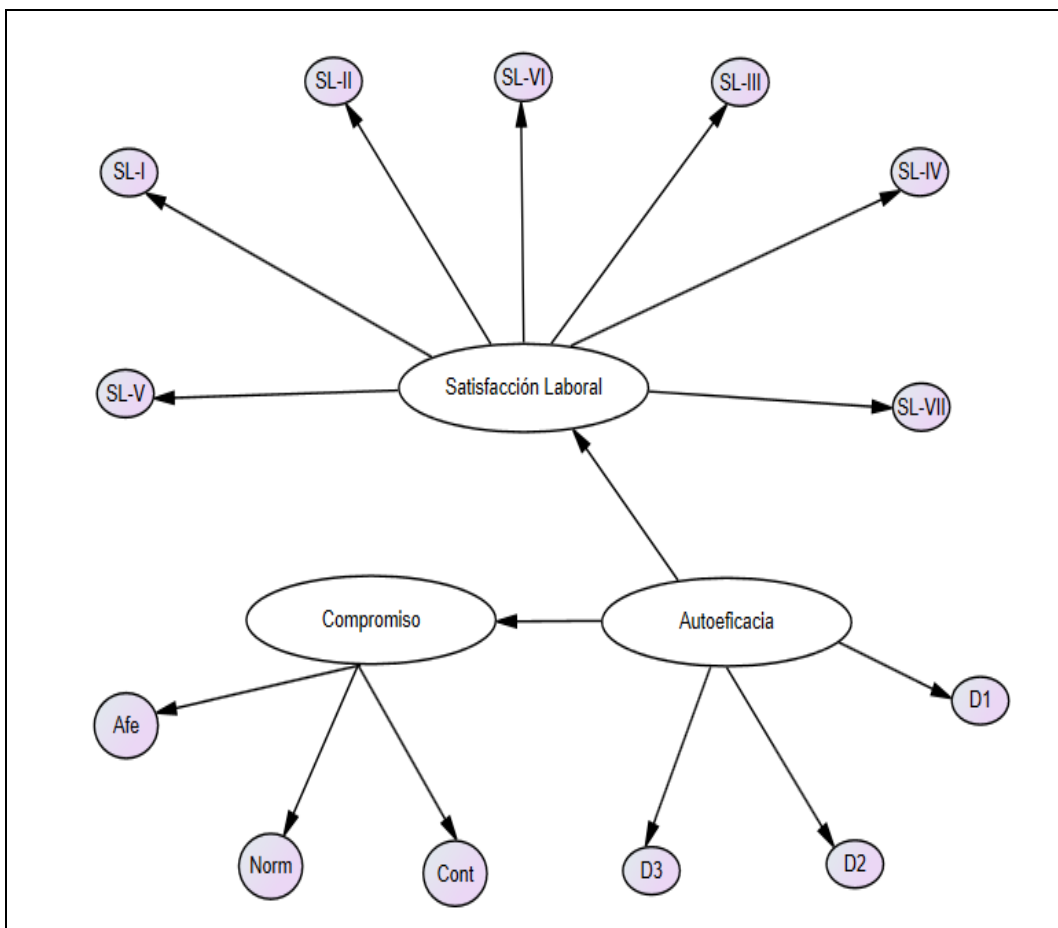
utilizado el estadístico Chi-Cuadrado, además de sus índices complementarios: IFI (Ajuste Incremental), PFI (Parsimonia) y RMSEA, adicionalmente se ha calculado el % residuos estandarizados menores a 2 en valor absoluto. Para los modelos de ecuaciones estructurales las dimensiones con un solo ítem, no se utilizan.

*Modelo conceptual*

El modelo (Figura 1) muestra la relación de causalidad desde Autoeficacia (variable independiente) hacia el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral (variables dependientes), donde simultáneamente

cada una de estas se manifiesta en las variables de color gris, representando cada aspecto que les corresponde.

Este esquema presentado fue sometido a una primera serie de iteraciones donde se ajustaba la estimación de los parámetros entre las variables latentes y además de estas a cada ítem que les pertenece, por los ajustes el compromiso Normativo ha sido descartada de la estimación al generar demasiados problemas del tipo Caso de Heywood, el cual se define como problema de varianzas negativas o matriz de covarianzas no invertible.



**Figura 1.** Modelo conceptual.

**Fuente:** Elaborado a partir de AMOS Software (2020).

### Indicadores de bondad de ajuste

Los indicadores de bondad de ajuste para cada modelo se presentan en la tabla 2, donde se exhibe un ajuste aceptable pero no óptimo. Tras esto, es posible afirmar que los datos entregan

información relevante sobre el modelo propuesto. El porcentaje de residuos estandarizados menores a 2 en valor absoluto es aproximadamente de un 88%, es decir, la gran mayoría de la matriz de varianzas y covarianzas está bien predicha dentro del margen.

**Tabla 2.** Indicadores de bondad de ajuste.

Índice	Valor
$\chi^2$ (g.l.)	3861.77 (2067)
Incremental Fit Index (IFI)	.740
Parsimony Normed-Fit Index (PNFI)	.710
Root Mean Square Error of Aproximation (RMSEA)	.077
%  Residuos Estandarizados  $\leq 2$	88.34

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

### Resultados del estudio

Cabe señalar que, en este tipo de metodologías, en general se realizan estimaciones y re-estimaciones, provocando que en el camino se descarten algunas variables observables que han impedido obtener buenos indicadores, en este caso, existieron instancias en la que hubo que descartar algunos ítems de ciertas dimensiones, los que generaban malas estimaciones y los llamados Casos de Heywood (varianzas negativas), tal es el caso del Compromiso Normativo que se ha desechado del modelo final.

Los resultados se muestran en la tabla 3, donde la Autoeficacia tiene un efecto positivo y estadísticamente significativo sobre la Satisfacción Laboral ( $\beta=.36$ ,  $p=.03^*$ ), contribuyendo en un bajo porcentaje a explicar su variabilidad ( $R^2=.16$ ); y también tiene el mismo efecto sobre el Comportamiento Organizacional ( $\beta=.40$ ,  $p=.02^{**}$ ), y explica un porcentaje bajo de su variabilidad ( $R^2=.13$ ). Luego, se muestran los pesos para cada variable exógena a sus variables endógenas, y son positivos y estadísticamente significativos. Para la Autoeficacia, aquella variable donde esta tiene mayor influencia es

sobre la Dimensión 2 ( $R^2=.80$ ), para la Satisfacción Laboral, es Satisfacción con la Oportunidad de Desarrollo (SL-IV) la dimensión que es de mayor importancia ( $R^2=.95$ ), mientras que, para el Compromiso Organizacional, es en el de Continuidad donde este se manifiesta con mayor ponderación ( $R^2=.79$ ).

La autoeficacia, siendo el factor de causa, tiene un efecto positivo en sus tres dimensiones, a saber: (D2) “Confianza en mis capacidades para motivar, capacitar y ayudar al cambio, a mis colaboradores” presenta el mayor porcentaje de explicación con un 80%, seguido de la (D1) “Confianza en mis Capacidades para manejar situaciones problemáticas o imprevistas” con un 72%, y la dimensión (D3) “Creer que mi establecimiento hospitalario es capaz de mantener preparados a los funcionarios y responder a los retos de la sociedad”, el cual presenta el menor porcentaje con un 39%. En la Satisfacción Laboral propiamente tal, tiene efectos significativos sobre sus dimensiones. En cuanto a la capacidad explicativa, es de un 93% en el ítem “Satisfacción por el trabajo en General (SL-I)”, presentando la mayor significancia en el estímulo de la jefatura para mejorar el trabajo, seguido de la atención que

se presta a las sugerencias del funcionario. De igual modo presenta un 95% en la “Satisfacción con la oportunidad de desarrollo (SL-IV)”, manifestando una mayor significancia en los ítems, en las oportunidades de desarrollo con que se cuenta, también se aprecia en la igualdad y justicia de trato que recibe de la institución. Esto es seguido de una explicación de un 80% en la

“Satisfacción laboral con la autonomía (SL-VII)”, como así también en la “satisfacción laboral en la relación laboral con el jefe (SL-V)” y un 70% en la “satisfacción en la forma en cómo se realiza el trabajo (SL-III)”. Por otro lado, el menor efecto se presenta en la “satisfacción con el ambiente físico (SL-II)” con un 36%.

**Tabla 3.** Coeficientes Causales

Variable Exógena	Variable Endógena	Indicadores			
		$\beta$	95% IC	p	R <sup>2</sup>
Autoeficacia	Satisfacción Laboral	.358	[.065 ; .614]	.032*	.16
	Compromiso Organizacional	.402	[.102 ; .544]	.015*	.13
Satisfacción Laboral	Satisfacción con el Trabajo en General (SL-I)	.966	[.926 ; .995]	.001**	.93
	Satisfacción con el Ambiente Físico (SL-II)	.603	[.468 ; .714]	.000**	.36
	Satisfacción con la forma en que se realiza el Trabajo (SL-III)	.838	[.706 ; .927]	.001**	.70
	Satisfacción con la Oportunidad de Desarrollo (SL-IV)	.973	[.927 ; .999]	.000**	.95
	Satisfacción con la Relación con el Jefe (SL-V)	.894	[.823 ; .944]	.001**	.80
	Satisfacción con la Remuneración (SL-VI)	.774	[.646 ; .886]	.000**	.60
	Satisfacción con la Autonomía (SL-VII)	.895	[.810 ; .946]	.001**	.80
Comportamiento Organizacional	Afectivo	.738	[.709 ; .766]	.000**	.54
	Continuidad	.890	[.559 ; .999]	.000**	.79
Autoeficacia	Confianza en mis Capacidades para manejar situaciones problemáticas o imprevistas D1	.851	[.624 ; .999]	.001**	.72
	Confianza en mis capacidades para motivar, capacitar y ayudar al cambio, a mis colaboradores D2	.896	[.709 ; .999]	.000**	.80
	Creer que mi establecimiento hospitalario es capaz de mantener preparados a los funcionarios y responder a los retos de la sociedad D3	.623	[.415 ; .800]	.000**	.39

**Fuente:** Elaboración propia (2020).

De la misma manera la autoeficacia, en el “Compromiso laboral”, presenta un efecto positivo, en las dimensiones de “compromiso afectivo (Afe)”, con un poder explicativo del 54%, destacándose el ítem, trabajar en esta institución

significa mucho para mí, es decir, ser parte de la organización, de sentirse orgullosos de la institución para la cual trabajan. De igual modo la autoeficacia provoca efectos positivos en el compromiso de continuidad (Cont) con una



explicación del 79%, es decir en los funcionarios del hospital presentan un alto compromiso de continuidad dificulta que un trabajador se cambie de organización por las pérdidas asociadas a un cambio de trabajo. Se puede interpretar, a medida que aumenta la confianza en el funcionario(a) en encarar una tarea, sintiéndose capaz de ejecutarla, es mayor la satisfacción general del trabajo, aumenta la autoeficacia en influir en los demás para lograr los resultados deseados y aumenta la

autoeficacia de los funcionarios de creer en su hospital, al mismo tiempo acrecienta a nivel general del compromiso organizacional afectivo como de continuidad hacia su hospital.

El modelo ajustado, incluyendo los ítems de cada variable latente como variables observables, se presenta en la Figura 2.

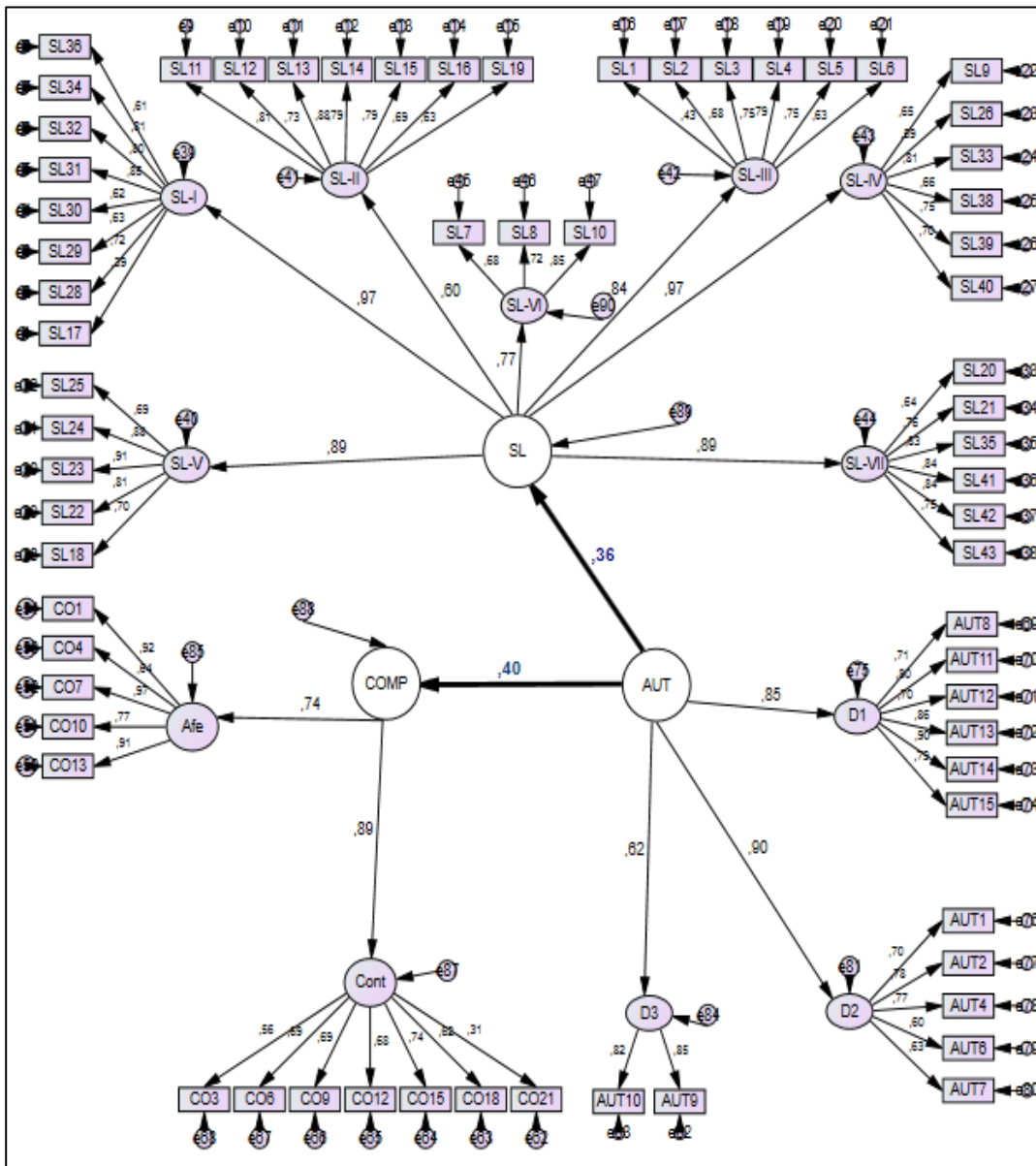


Figura 2. Modelo Ajustado.

Fuente: Elaborado a partir de AMOS Software (2020)

## Discusión y Conclusiones

El modelo conceptual ha perdido una de las dimensiones de una de sus variables, se trata de Compromiso Normativo, al haber tenido estimaciones incoherentes del tipo Heywood, debido al bajo aporte al modelo generado se decide eliminar. Además que las otras dos dimensiones otorgaban un mayor porcentaje de influencia, considerando el Compromiso Afectivo y de Continuidad como las dimensiones con mayor relevancia, siendo este último el con mayor incidencia dentro del modelo, entendiendo que los trabajadores de esta organización manifiestan un mayor sentimiento de compromiso con la institución, además de cumplir con sus obligaciones y permanecer dentro de ella, más que un sentimiento de lealtad o fidelidad con la organización.

De igual forma, se considera de manera positiva, la incidencia de la dimensión Compromiso Afectivo, debido a que los trabajadores deben ejercer un rol humanitario, al tener que velar por la vida de cada uno de los pacientes, generando un compromiso moral y de buen trato, lo cual refleja de buena forma, el vínculo que desarrolla el trabajador con la institución. Similar resultado se presentan Duche, Gutiérrez y Paredes (2019) en su estudio determinaron que las dimensiones del compromiso organizacional que presenta mayor fuerza son la afectiva y la normativa, en dos de las tres instituciones en estudio predomina el compromiso afectivo.

Además, se puede observar que cada una de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral tienen una valoración positiva y significativa en este modelo, y que explica de muy buena forma el comportamiento de la variable, logrando comprender que el desarrollar un buen nivel de satisfacción en los trabajadores respecto a sus labores, beneficiará tanto su desempeño como en la propia confianza respecto a sus capacidades. Al respecto Morales y Villalobos (2012) señalan que cuando el trabajador se muestra satisfecho con

su puesto de trabajo, ello va a influir en su desempeño laboral. Un buen nivel de satisfacción en los trabajadores también conlleva a un mayor compromiso hacia la organización.

Duche, Gutiérrez y Paredes (2019), en su estudio plantean que los empleados satisfechos laboralmente, presentan mayor posibilidad de tener compromiso hacia la organización, en comparación a los empleados no satisfechos. Lo mismo mencionan en su investigación Izquierdo y Zapata (2019): en tanto los trabajadores se sientan satisfechos con la organización, habrá presencia de compromiso organizacional.

También se destaca, dentro de la variable independiente, la dimensión “Confianza en mis capacidades para motivar, capacitar y ayudar al cambio, a mis colaboradores”, tiene una incidencia sobresaliente en el modelo, lo cual demuestra que los trabajadores tienen la seguridad de cada uno de sus habilidades para lograr en conjunto, la entrega de un óptimo servicio, generando un ambiente de trabajo en equipo y comprometido, lo que resulta valorable, pues una institución que vela por la salud de sus usuarios, debe ofrecer un servicio óptimo para cada una de las necesidades presentadas. Este resultado confirma los resultados del estudio de Pedraza (2018) donde se observó que los empleados calificaron como importante los aspectos de recibir orientación, apoyo y confianza para desempeñar sus funciones.

Existe un efecto estadísticamente significativo de la autoeficacia sobre ambas variables dependientes; siendo el compromiso organizacional aquella donde tiene mayor influencia, y su signo es positivo, indicando que una percepción positiva de autoeficacia tiende a generar una percepción positiva del compromiso hacia la organización.

Respecto de la satisfacción laboral, de igual forma, y con un menor pero significativo porcentaje, se observa que una mayor satisfacción laboral aumentará la percepción de autoeficacia de los trabajadores, lo cual se verá reflejado en el

servicio entregado a los usuarios de este servicio de salud. Resultado que va en la misma línea que lo que plantea Cernas, Mercado y Davis (2018) en su

investigación, la autoeficacia tiene un efecto mediador entre satisfacción laboral y compromiso organizacional.

### Referencias Bibliográficas

- Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? En: Dirección Estratégica Julio-Agosto 21-2
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Princeton Hall.
- Bandura, A. (1990). Perceived self-efficacy in the exercise of personal agency. *Journal of Applied Sport Psychology*, 2(2), 128-163.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147
- Bandura, A. (1995). Exercise of personal and collective efficacy. En: Bandura, Albert. (Ed.) *Self – efficacy in Changing Societies*. EEUU: University of Cambridge.
- Bandura, A. (Ed.) (1997). *Self-efficacy in changing societies*. New York: Cambridge University Press.
- Bandura, A. (1999). A sociocognitive analysis of substance abuse: An agentic perspective. *Psychological Science*, 10(3), 214- 217.
- Bandura, A., Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Gerbino, M., & Pastorelli, C. (2003). Papel de la eficacia de autorregulación efectiva en diversas esferas del funcionamiento psicosocial. *Child Development*, 74(3), 769-782
- Blanco, H., Martínez, M. A., Zueck, M. C. & Gastélum G., (2011). Análisis psicométrico de la escala autoeficacia en conductas académicas en universitarios de primer ingreso. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 11(3), 1-27
- Cernas, D., Mercado, P. & Davis, M. (2018). Perspectiva Futura de Tiempo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional: el Efecto Mediador de la Autoeficacia, la Esperanza y la Vitalidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(1), 1-9. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2018a1>
- Chiang, M. & Núñez, A. (2005). Adaptación y ampliación de un instrumento para medir Clima Organizacional, Satisfacción Laboral Autoeficacia en grupos de trabajo. *Estudios Sociales*, (115), 111-134.
- Chiang M., Salazar M., Núñez A. & Huerta P. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Revista ICADE* (72), 49-74. Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España. ISSN: 0212-7377
- Chiang, M., Salazar M., Núñez A. & Huerta P., (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral En Organizaciones Del Sector Estatal (Instituciones Públicas). Desarrollo, Adaptación y Validación de Instrumentos. *Revista Universum* de Universidad de Talca, Chile. 2(23), 66-85
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M. & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 19(1), 5-16.
- Claure, M., & Böhrst, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu*

- Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 2(1), 77-83. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es).
- Colquitt, J., LePine, J. & Wesson, M (2017). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Nueva York: McGraw Hill.
- Duche, A., Gutiérrez, O. & Paredes, F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional de docentes universitarios peruanos. *Conrado*, 15(70), 15-24. Epub 02 de diciembre de 2019. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_artext&pid=S1990-86442019000500015&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_artext&pid=S1990-86442019000500015&lng=es&tlng=es)
- Feldman, R. (2006). *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana*. (Sexta edición). México DF: Mac Graw Hill.
- Garrido, E. (2000). Autoeficacia en el mundo laboral. *Apuntes de Psicología*, 18 (1) 9-38.
- Giraldo, A., Toro, M., Macías, A., Valencia, C. & Palacio, S. (2010). La promoción de la salud como estrategia para el fomento de estilos de vida saludables. *Hacia la Promoción de la Salud*, 15(1), 128-143.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, (quinta edición). México: McGraw Hill.
- Izquierdo, K. & Zapata, L. (2019). *Satisfacción y Compromiso Laboral en Personal Asistencial de Salud de La Provincia de Trujillo*. (Tesis de Licenciada En Psicología, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de la Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Morales, M. & Villalobos, J. (2012). *Satisfacción laboral y el compromiso organizacional en un centro de salud privado*. (Tesis de trabajo de grado especial). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-12-05469.pdf>
- Olivari, C. & Urra, E. (2007). Autoeficacia y conductas de salud. *Ciencia y enfermería*, 13(1), 9-15.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales Del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 193-196.

**Fecha de recepción:** 22 de mayo de 2020  
**Fecha de aceptación:** 10 de octubre de 2020