

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
ESCUELA DE POSGRADO DR. LUIS CERVANTES LIÑAN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**



**NIVELES DE AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS ENFERMEROS DEL HOSPITAL “VÍCTOR LARCO
HERRERA” LIMA-PERÚ, 2016**

PRESENTADO POR:

MARÍA LEONOR DE LA TORRE SOBREVILLA

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y DE LOS
SERVICIOS DE SALUD**

LIMA-PERÚ

2017

Dedicatoria

Al recuerdo inolvidable de mis queridos padres, con quienes compartí sabias enseñanzas, llenas de amor.

Agradecimientos

Un agradecimiento especial a Dios Supremo, que ilumina mi vida en el logro de mis objetivos.

Al Dr. Glenn Lozano Zanelly, asesor de la presente investigación; por su disposición permanente, su apoyo e interés durante todas las etapas de la misma.

Al personal de enfermería del Hospital Víctor Larco Herrera, que contribuyó a la realización del presente estudio de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	01
Índice	04
Resumen	06
Abstract	07
Introducción	08
Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación	11
1.1 Marco Histórico	11
1.2 Marco Teórico	24
1.3 Investigaciones	45
1.4 Marco Conceptual	50
Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables	52
2.1 Planteamiento del Problema	52
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática	52
2.1.2 Antecedentes Teóricos	53
2.1.3 Definición del Problema	57
2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación	58
2.2.1 Finalidad	58
2.2.2 Objetivo General y Específicos	58
2.2.3 Delimitación del Estudio	59
2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio	59
2.3 Hipótesis y Variables	60
2.3.1 Supuestos teóricos	60
2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas	61
2.3.3 Variables e Indicadores	62

Capítulo III. Método, Técnica e Instrumentos	64
3.1 Población y Muestra	64
3.2 Diseño utilizado en el Estudio	65
3.3 Técnica e instrumento de recolección de Datos	65
3.4 Procesamiento de Datos	67
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados	68
4.1 Presentación de resultados y comprobación de hipótesis	68
4.2 Discusión de Resultados	79
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	83
5.1 Conclusiones	83
5.2 Recomendaciones	84
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	91
Anexo 01: Escala de autoestima	92
Anexo 02: Escala de Satisfacción Laboral	93
Anexo 03: Descripción del instrumento	94
Anexo 04: Matriz de coherencia interna	96

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación, fue determinar la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”.

Para el desarrollo de esta investigación, se ha realizado un estudio transversal descriptivo, aplicado de tipo correlacional respecto a los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera” para su ejecución se utilizó instrumentos validados internacionalmente.

La población estuvo constituida por 116 y la muestra por 45 enfermeros, se planteó como hipótesis principal, que “A mayores niveles de autoestima mayor satisfacción laboral del enfermero del Hospital Víctor Larco Herrera”. Las principales conclusiones fueron que No existe una relación entre la autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”; así como tampoco existe relación entre la autoestima y la satisfacción laboral, en las dimensiones: condición del trabajador y significación de las tareas. Existe una relación directa significativa en la dimensión reconocimiento personal y/o social; así como en lo que respecta a beneficios económicos.

Se recomienda mejorar el aspecto laboral de la organización; así como mejorar la satisfacción laboral en las dimensiones: significación de las tareas de los enfermeros y en condición del trabajador como enfermeros. Se debe realizar programas de mejoramiento continuo del bienestar del personal del Hospital para aumentar el porcentaje de satisfacción laboral de los enfermeros, en lo que respecta a las dimensiones: reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Palabras clave: niveles de autoestima, satisfacción laboral

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the levels of self-esteem and job satisfaction of the nurses of the Hospital "Victor Larco Herrera".

For the development of this research, a cross - sectional descriptive study was carried out, using a correlational type with respect to the levels of self - esteem and the job satisfaction of the nurses of the Hospital "Victor Larco Herrera".

The population was constituted by 116 and the sample by 45 nurses, was proposed as main hypothesis, that "To higher levels of self-esteem greater job satisfaction of the nurse of Hospital Victor Larco Herrera".

The main conclusions were that there is no relationship between self-esteem and job satisfaction of nurses at the Hospital "Victor Larco Herrera"; As well as there is no relation between self-esteem and job satisfaction, in the dimensions: condition of the worker and significance of the tasks. There is a significant direct relationship in the personal and / or social recognition dimension; As well as in terms of economic benefits.

It is recommended to improve the work aspect of the organization; As well as improve job satisfaction in the dimensions: significance of the tasks of nurses and in the condition of the worker as nurses. Programs for the continuous improvement of the well-being of hospital staff should be carried out to increase the percentage of nurses' job satisfaction, in terms of the dimensions of personal and / or social recognition and economic benefits.

Key words: self-esteem levels, job satisfaction

INTRODUCCIÓN

La Autoestima se crea en un proceso de comparación que involucra valores y discrepancias. El nivel de autoestima de las personas se relaciona con la percepción del sí mismo en comparación con los valores personales. Estos valores fundamentales han sido desarrollados a través del proceso de socialización. En la medida que la distancia entre el sí mismo ideal y el sí mismo real es pequeña, la autoestima es mayor. Por el contrario, cuanto mayor es la distancia, menor será la autoestima, aun cuando la persona sea vista positivamente por otros.

Coopersmith (1996) afirma que existen diversos elementos o variables psicológicas que intervienen en la autoestima. Entre ellas menciona los valores como una variable importante, puesto que los valores se traducen en guías conductuales que promueven experiencias positivas o negativas que afectan la autoestima. Agrega, que la motivación al logro y la necesidad de logro también está vinculada a la autoestima, puesto que en los individuos que cuenten con una inclinación hacia la búsqueda de éxito, contará con experiencias positivas a nivel de metas, status y roles que le facilitarán un determinado desarrollo de la autoestima. También, resalta la importancia de las relaciones interpersonales, indicando que las relaciones con otros que implican las interacciones que, en términos de comunicación y respeto, influyen en la medida en que el individuo se valora a sí mismo en su relación con el entorno. Finalmente, el autor destaca que también el comportamiento en general, incluyendo la tolerancia a la frustración afecta la autoestima, puesto que la manera de responder ante diversas situaciones puede constituir un factor importante que contribuya o limite la autoestima, pudiendo minimizar o maximizar la autoestima.

La satisfacción laboral es un constructo que refiere a un estado emocional positivo o placentero heredado por la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona vinculada a una actitud generalizada hacia el trabajo desarrollada en su propio trabajo, que influirá en su

comportamiento y en sus resultados Locke, Piero (1984), citados en Jaik, Tena y Villanueva, (2010)

Es importante conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y se debe a:

La existencia de evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.

Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

En la presente investigación se establece la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera” considerando los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación se presenta el marco histórico, marco teórico, investigaciones y marco conceptual.

En el Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables, se desarrolla lo referente al planteamiento del problema, la finalidad y objetivos de la investigación, así como las hipótesis y variables de estudio.

Seguidamente en el Capítulo III. Método, Técnica e Instrumentos se precisa la población y muestra, el diseño utilizado en el estudio, la técnica e instrumento de recolección de datos y el procesamiento de datos.

El Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados se presentan los resultados de investigación, se realiza la comprobación de hipótesis y la discusión de resultados.

En el Capítulo V se abordan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Finalmente se presenta la bibliografía consultada y los anexos que complementan la investigación.

Capítulo I:

Fundamentos Teóricos de la Investigación

1.1. Marco Histórico

La psicología como entidad científica estudia el comportamiento humano y los procesos cognitivos que lo generan. Con el avance del estudio de esta área, se crea la Psicología Industrial que se ocupa del estudio del comportamiento del hombre en las organizaciones para luego dar lugar a la psicología Organizacional y que es la rama de la psicología que se encarga del estudio del comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y las organizaciones, además de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones. El objetivo es describir, explicar y predecir estas conductas, así como también resolver problemas concretos del contexto laboral, con la finalidad de mejorar el rendimiento y la productividad, además de potenciar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo.

1.1.1. Autoestima:

1.1.1.2. Definición de Autoestima

Coopersmith (1996), sostiene que la autoestima es la evaluación que el individuo hace y habitualmente mantiene con respecto a sí mismo, esta autoestima se expresa a través de una actitud de aprobación o desaprobación que refleja el grado en el cual el individuo cree en sí mismo para ser capaz, productivo importante y digno. Por tanto, la autoestima implica un juicio personal de la dignidad que es expresado en las actitudes que el individuo tiene hacia sí mismo.

Agrega el mismo autor que la autoestima resulta de una experiencia subjetiva que el individuo transmite a otros a través de reportes verbales y otras conductas expresadas en forma evidente que reflejan la extensión en la cual el individuo se cree valioso, significativo y exitoso, por lo cual implica un juicio personal de su valía.

1.1.1.3. El origen de la definición: La autoestima surge en el ámbito social; en la interacción con las personas en su primera relación de padres e hijos, familia, escuela y así sucesivamente ampliando su círculo social. Nadie nace con alta o baja autoestima, esta permanece siempre abierta mientras estemos en contacto con los demás, y nuestras conductas puedan ser valoradas como positivas o negativas.

1.1.1.4. Teorías de la Autoestima: Las revisiones sistemáticas de Wells y Marwell (1976), y de Wylie (1974), nos indican, un notable crecimiento de investigaciones sobre la autoestima desde los años cincuenta hasta mediados de los setenta. El conjunto de conceptos relevantes y su valoración afectiva en referencia a cómo el individuo piensa sobre sí mismo y sus actuaciones es lo que, hasta ahora, se ha reconocido como autoestima. La conducta de los otros y las reacciones de ellos ante nuestra conducta nos sirve a menudo de criterio que orienta nuestros propios sentimientos y la valoración sobre sí mismo. Precisamente por su dependencia del medio social, la autoestima no es algo estable, su consistencia varía de acuerdo con las variaciones del medio, Avia, (1995), De este modo, la autoestima se ha operativizado como una variable mediadora de múltiples situaciones psicológicas, educativas y sociales. También se ha tomado como una variable independiente, en el sentido de que la autoestima influye sobre la conducta orientándola hacia una dirección o, por el contrario, como variable dependiente porque responde a la influencia de factores externos. El modo tan variado en que se manifiesta la autoestima en nuestra conducta, que puede influir o puede ser influenciado por ésta, es una prueba más de que no existe una solución definitiva, al menos de momento, al problema de la autoestima Ross, (1992), sino que, además, hay muchas formas de abordar este constructo. Distintas teorías psicológicas la consideran una pieza clave del comportamiento relacionada con la salud y el bienestar mental; esta asociación se ha manifestado entre un ajuste positivo del yo y un alto funcionamiento del ego con los demás en situaciones variadas (control interno, autonomía personal, etc.).

La Autoestima también se ha constituido en una constante de la investigación social cuando se ha tratado de la conducta del individuo con los demás o, más precisamente, del yo y la influencia del contexto social Mruk (1998); Rosemberg, (1981). En la actualidad, el estudio de la autoestima ha alcanzado una importancia social y educativa más amplia de la que se ha concedido en el ámbito de la investigación psicológica. Los trabajos pioneros de Rosemberg (1965), y de Coopersmith (1967), han vinculado este constructo psicológico a problemas sociales como el abuso de drogas, la delincuencia, el fracaso escolar, la familia o la adolescencia. El bienestar de la sociedad, escriben Mecca et al, (1989), depende de sus ciudadanos y muchos problemas, si no todos los que plagan nuestra sociedad, tienen sus raíces en la baja autoestima de aquellas personas que configuran la sociedad. Por su parte, la investigación pedagógica ha considerado a la autoestima como una cuestión clave de los procesos de construcción personal, si bien aún es bastante escasa la existencia de investigaciones que aporten resultados adecuadamente contrastados para su formación y consolidación Musitu, (1995), Ortega y Mínguez, (1999). Hasta ahora, una de las direcciones más frecuentes que ha adoptado la investigación de la autoestima ha sido la de identificar qué variables del ámbito escolar repercuten en el desarrollo de la misma. En concreto, se ha ocupado de comprobar la repercusión de la dimensión académica, o auto concepto académico, en el aumento-disminución del rendimiento escolar Marsh, (1992-1993); Marsh y Roche, (1996), García Bacete y Musitu, (1993, Frías Navarro et al, (1991), y Gimeno Sacristán, (1976). Otras investigaciones han comprobado que la expectativa de los profesores respecto a la realización de tareas escolares aumenta la autoestima de sus alumnos Brouphy y Good, (1974), Burns, (1982); lo mismo ocurre con las expectativas de los padres Coopersmith, (1967) y de los iguales Seymour, (1986). En investigaciones recientes se ha comprobado una correlación positiva entre la autoestima académica del alumno, rendimiento escolar y ajuste psicosocial García, (1989), García, Musitu y García, (1990), Rodríguez Espinar, (1982).

La autoestima es una importante variable psicológica, por lo cual, ha sido definida por diversos autores. Wilber (1995), señala que la autoestima está vinculada con las características propias del individuo, el cual hace una valoración de sus atributos y configura una autoestima positiva o negativa, dependiendo de los niveles de consciencia que exprese sobre sí mismo.

Rosemberg (1996) señala que la autoestima es una apreciación positiva o negativa hacia sí mismo, que se apoya en una base afectiva y cognitiva. Puesto que el individuo siente de una forma determinada a partir de lo que piensa sobre sí mismo.

Dunn (1996), afirma que la autoestima es la energía que coordina organiza e integra todos los aprendizajes realizados por el individuo a través de contactos sucesivos, conformando una totalidad que se denomina sí mismo. El sí mismo es el primer subsistema flexible y variante con la necesidad del momento y las realidades contextuales, Barroso, (2000).

Coopersmith (1996), señala que el proceso de formación de la autoestima se inicia a los seis meses del nacimiento, cuando el individuo comienza a distinguir su cuerpo como un todo absoluto diferente del ambiente que lo rodea. Explica que en este momento se comienza a elaborar el concepto de objeto, iniciando su concepto de sí mismo, a través de la experiencia y exploraciones de su cuerpo, del ambiente que le rodea y de las personas que están cerca de él. Coopersmith explica que las experiencias continúan, y en este proceso de aprendizaje, el individuo consolida su propio concepto, distingue su nombre de los restantes y reacciona ante él. Entre los tres y cinco años, el individuo se torna egocéntrico, puesto que piensa que el mundo gira en torno a él y sus necesidades, lo que implica el desarrollo del concepto de posesión, relacionado con la autoestima.

Refiere también que en la primera infancia se inicia y consolida las habilidades de socialización, ampliamente ligadas al desarrollo de la autoestima; puesto que muestra las oportunidades de comunicarse con otras personas de manera directa y continua. Por tanto, si el ambiente que rodea al individuo es un mundo de paz y aceptación, seguramente el individuo conseguirá seguridad, integración y armonía interior, lo cual constituirá la base del desarrollo de la autoestima. A la edad de los seis años, explica que, se inician las experiencias escolares y la interacción con otros individuos o grupos de pares, desarrolla la necesidad de compartir para adaptarse al medio ambiente, el cual es de suma importancia para el desarrollo de la apreciación de sí mismo a partir de los criterios que elaboran los individuos que le rodean. A los ocho años y nueve años, ya el individuo establece su propio nivel de auto apreciación y lo conserva relativamente estable en el tiempo. Durante este periodo, las experiencias provistas por los padres y la forma de ejercer su autoridad, así como la manera como se van estableciendo las relaciones de independencia son esenciales para que el individuo adquiera las habilidades de interrelacionarse contribuyendo en la formación de la autoestima, por lo cual, los padres deberán ofrecer al individuo vivencias gratificantes que contribuyan con su ajuste personal y social para lograr beneficios a nivel de la autoestima.

McKay y Fanning (1999), señalan que el punto de partida para que un niño disfrute de la vida, inicie y mantenga relaciones positivas con los demás, sea autónomo y capaz de aprender, se encuentra en la valía personal de sí mismo o autoestima. Agrega que la conformación de la autoestima se inicia con estos primeros esbozos que el niño recibe, principalmente de las figuras de apego, las más significativas a su temprana edad. La opinión niño maleducado si es dicha por los padres en forma recurrente, indiscriminada y se acompaña de gestos que enfatizan la descalificación, tendrá una profunda resonancia en la identidad del pequeño. Sólo en la adolescencia, a partir de los 11 años aproximadamente, con la instauración del pensamiento formal, el joven podrá conceptualizar su sensación de placer o displacer, adoptando una

actitud de distancia respecto de lo que experimenta, testeando la fidelidad de los rasgos de él mismo, sus padres o su familia le han conferido de su imagen personal. La identidad es un tema central de esta etapa, el adolescente explorará quien es y querrá responderse en forma consciente a preguntas sobre su futuro y su lugar en el mundo. La crisis emergente tendrá un efecto devastador si el joven ha llegado hasta aquí con una deficiente o baja valoración personal.

McKay y Fanning (1999), la autoestima se refiere al concepto que se tiene de la propia valía y se basa en todos los pensamientos, sensaciones y experiencias que sobre sí mismo ha recabado el individuo durante su vida. Los millares de impresiones, evaluaciones y experiencias así reunidos, se unen en un sentimiento positivo hacia sí mismo o por el contrario en un incómodo sentimiento de no ser lo que se espera. McKay y Fanning (1999) uno de los principales factores que diferencian al ser humano de los demás animales es la conciencia de sí mismo, es decir la capacidad de establecer una identidad y darle un valor, En otras palabras, el individuo tiene la capacidad de definir quién eres y luego decidir si te gusta o no tu identidad. El problema de la autoestima está en la capacidad humana de juicio. El juzgarse y rechazarse a sí mismo produce un enorme dolor, dañando considerablemente las estructuras psicológicas que literalmente le mantienen vivo. Agregan que la autoestima se encuentra estrechamente ligada con la aceptación incondicional del individuo y con el ejercicio de sus aptitudes ya que ambas son fuentes de estímulo. Es importante mencionar que, la disciplina severa, las críticas negativas y las expectativas irreales de los adultos, son muy destructivas.

Al analizar la autoestima y su importancia para el individuo, McKay y Fanning (1999), exponen que el auto concepto y la autoestima juega un importante papel en la vida de las personas. Tener un auto concepto y una autoestima positivos es de la mayor importancia para la vida personal, profesional y social. El auto concepto favorece el sentido de la propia identidad, constituye un marco de referencia desde el que

interpreta la realidad externa y las propias experiencias, influye en el rendimiento, condiciona las expectativas y la motivación y contribuye a la salud y equilibrio psíquicos. Por lo tanto, la autoestima es la clave del éxito o del fracaso para comprendernos y comprender a los demás y es requisito fundamental para la vida plena. La autoestima es la reputación que se tiene de sí mismo. Tiene dos componentes: sentimientos de capacidad personal y sentimientos de valía personal. Es por ello la importancia de un autoconocimiento sensato y autocrítico para poder reconocer tanto lo positivo como lo negativo de los rasgos del carácter y conducta. La autoestima es importante en todas las épocas de la vida, pero lo es de manera especial en la época formativa de la infancia y de la adolescencia, en el hogar y en el aula. Sin embargo, hay algo que va más allá del aprecio de lo positivo y de la aceptación de lo negativo, sin lo cual la autoestima se desmoronaría. Se trata de la aceptación del siguiente principio, reconocido por todos los psicoterapeutas humanistas, donde se indica que todo ser humano, sin excepción, por el mero hecho de serlo, es digno del respeto incondicionado de los demás y de sí mismo y merece que lo estimen y que él mismo se estime.

Barroso (2000), asevera que la autoestima es una energía que existe en el organismo vivo, cualitativamente diferente que organiza, integra, cohesiona, unifica y direcciona todo el sistema de contactos que se realizan en el sí mismo del individuo. Este autor ha conceptualizado la definición de autoestima considerando su realidad y experiencia, permitiéndole responsabilizarse de sí mismo.

Del mismo modo, Corkille (2001), apoya lo antes mencionado indicando que la autoestima constituye lo que cada persona siente por sí mismo, su juicio general y la medida en que le agrada su propia persona, coincidiendo con lo planteado por Mussen, Conger y Kagan (2000), quienes afirman que la autoestima se define en términos de juicios que los individuos hacen acerca de su persona y las actitudes que adoptan respecto a sí mismos.

También Craighead, McHale y Pope (2001), coinciden con lo planteado al indicar que la autoestima es una evaluación de la información contenido en el auto concepto y que deriva los sentimientos acerca de sí mismo. Por tanto, la autoestima está basada en la combinación de información objetiva acerca de sí mismo y una evaluación subjetiva de esta información.

Una de las influencias más poderosas para el desarrollo de la autoestima es la educación proveniente de los padres y educadores. Respecto a la formación de la autoestima, Wilber (1995), refiere que el concepto del yo y de la autoestima, se desarrollan gradualmente durante toda la vida, empezando en la infancia y pasando por diversas etapas de progresiva complejidad. Cada etapa aporta impresiones, sentimientos e incluso, complicados razonamientos sobre el Yo. El resultado es un sentimiento generalizado de valía o de incapacidad.

Craighead, McHale y Pope (2001) coinciden con lo antes mencionado, al afirmar que la autoestima se forma a consecuencia del auto concepto y autocontrol. Explican los autores que el auto concepto abarca las ideas que el individuo desarrolla acerca de lo que es realmente. Estas ideas se forman de acuerdo con las experiencias que tienen con las personas que les rodean; es decir, cómo son tratados por ellos y en función de esto comienzan a comportarse. Por ello la retroalimentación que reciben de los padres es un factor esencial en el proceso de la formación del auto concepto y por ende, de la autoestima.

1.1.2. Satisfacción Laboral:

1.1.2.1. Definición de Satisfacción Laboral: Robbins (1988) La satisfacción laboral es un constructo que refiere a un estado emocional positivo o placentero heredado por la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona vinculada a una actitud generalizada hacia el trabajo desarrollada en su propio trabajo, que

influirá en su comportamiento y en sus resultados Locke, (19769, Piero (1984), citados en Jaik, Tena y Villanueva, (2010)

1.1.2.2. Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo:

A. Teoría de Higiene-Motivacional: Frederick Herzberg (1968), Psicólogo y consultor norteamericano formulo la teoría de dos factores de Herzberg, señala que existen factores de motivación:

Factores motivacionales o intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral, tales como el trabajo mismo, la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. Están relacionados con el contenido del cargo y la naturaleza de la tarea y están bajo el control del individuo.

Factores higiénicos o extrínsecos del trabajo, que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador, están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad. Esta administrada por la organización.

Diferentes estudios comprobaron que los motivadores más eficaces son los intrínsecos del trabajo mismo. Desde luego que los extrínsecos, como el salario, son un incentivo importante utilizado fundamentalmente en la industria, aunque también se demostró que con frecuencia no tiene las características de motivación que se le atribuyen.

B. Teoría del Ajuste en el trabajo: Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se

relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

C. Teoría de la discrepancia: Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.

D. Teoría de la satisfacción por facetas: Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto Lawler, (1973). La cantidad que debería ser recibida resulta de la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida proviene de la percepción de los resultados de los otros, y los resultados efectivamente recibidos por el individuo.

E. Teoría de los eventos situacionales: En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales Quarstein, McAffe, & Glassman, (1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

F. Teoría de la motivación: Abraham Maslow, Psicólogo y consultor norteamericano, especialista en motivación humana, en su teoría (1954), citado en Chiavenato (1995) señala que las necesidades humanas están dispuestas en niveles, formando una pirámide. En la base están las necesidades primarias, conformadas con las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad: fisiológicas; es el nivel más bajo y son de vital importancia como el hambre, sed, sueño, reposo, abrigo y deseo sexual. Están relacionadas con la supervivencia y la preservación de la especie del ser humano.

En el segundo nivel se encuentran las necesidades de seguridad; indicadas por la estabilidad, protección contra la amenaza; está relacionada con la dependencia de la organización, con la permanencia en el trabajo, luchan contra la inestabilidad en el puesto y temen la discriminación o favoritismo gerencial.

En el tercer nivel se encuentran las necesidades secundarias conformadas por las necesidades sociales, son las necesidades de asociación, de participación, de aceptación por parte de los compañeros de relación de afecto, y de amor.

En el cuarto nivel se encuentra la necesidad de autoestima, está relacionada como el individuo se ve y evalúa. Relacionada con la percepción, auto concepto, autoconfianza, necesidad de aprobación y prestigio.

En el quinto nivel de la pirámide se hallan las necesidades humanas más elevadas que son las de autorrealización, son las necesidades de realizar su propio potencial y de auto desarrollarse continuamente, se manifiesta a través del impulso a ser más de lo que es y de llegar a ser todo lo que puede.

La motivación puede ser vista desde una triple dimensión científica:

1. Desde la economía, entendiendo la motivación y satisfacción como instrumento que procura la rentabilidad de la organización.
2. Desde la psicología, donde la motivación se sitúa en el plano eminentemente individual de la autorrealización y desarrollo de la persona.
3. Desde la sociología, donde la satisfacción se entiende a partir de las relaciones existentes dentro de los grupos y de la sociedad.

G. Teoría de Robbins: Refiere que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- **Trabajo mentalmente desafiante:** cuando los empleados poseen trabajos que les dan la oportunidad de usar sus habilidades, además de poseer tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando.

- **En el Sistema de recompensas justas:** consideramos al sistema de salario y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En las percepciones de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. En la Satisfacción con el salario se consideran los sueldos o incentivos y gratificaciones que son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción con el sistema de promociones y ascensos; ellos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementar el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.
- **Condiciones favorables de trabajo:** A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo

entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes House y Mitchell, (1974).

- **Colegas que brinden apoyo:** cuando el empleado posee interacción social saludable a través de compañeros de trabajo amigables que brindan apoyo llevando a una satisfacción mayor en el trabajo.

H. Teoría de Palma (1999) determina el nivel de satisfacción laboral en semejanza a Robbins.

- **Significación de tarea.** Se refiere a la disposición de trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Es decir, que el trabajo que estamos realizando, es tan importante como la que hace nuestro supervisor, el gerente o un compañero en una tarea similar.
- **Condiciones de trabajo:** Es la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos normativos que regulan la actividad laboral. Es decir, la percepción de excelencia que tengo de la comodidad de mi ambiente laboral.
- **Reconocimiento personal y/o social.** Es la evaluación del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por impacto de estos en resultados indirectos, Es decir, siento que la empresa me da un buen trato o un mal trato.
- **Beneficios económicos:** Sería la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

1.2. Marco teórico

1.2.1. La Autoestima

Existen diferentes definiciones de autoestima, varía en función al paradigma psicológico que se aborde.

Desde el punto de vista del psicoanálisis está relacionada con el desarrollo del ego. Sigmund, utiliza la palabra alemana *selbstgefühl*, en el que tiene dos significados y es conciencia de una persona respecto de sí misma y vivencia del propio valor respecto de un sistema de ideales; resumiéndose al sentimiento de estima de sí.

Una parte del sentimiento de sí es primaria, el residuo del narcisismo infantil; otra parte brota de la omnipotencia corroborada por la experiencia (el cumplimiento del ideal del yo), y una tercera de la satisfacción de la libido de objeto.

Todo lo que una persona posee o ha alcanzado, cada resto del primitivo sentimiento de omnipotencia corroborado por la experiencia, contribuye a incrementar el sentimiento de sí.

Carl Rogers, fundador de la psicología humanista, expuso que la raíz del problema de muchas personas es que se desprecian y se consideran seres sin valor e indignos de ser amados.

En la escuela humanista de la psicología, desde Rogers, el concepto de Autoestima se resume en el siguiente axioma:

Todo ser humano, sin excepción, por el mero hecho de serlo, es digno del respeto incondicional de los demás y de sí mismo; merece estimarse a sí mismo y que se le estime.

Rogers explica que nuestra sociedad también nos reconduce con sus condiciones de valía. A medida que crecemos, nuestros padres,

maestros, familiares, la media y demás solo nos dan lo que necesitamos cuando demos que lo merecemos, más que porque lo necesitemos. Podemos beber sólo después de clase; podemos comer un caramelo sólo cuando hayamos terminado nuestro plato de verduras y, lo más importante, nos querrán sólo si nos portamos bien.

El lograr un cuidado positivo sobre "una condición" es lo que Rogers llama recompensa positiva condicionada. Dado que todos nosotros necesitamos de hecho esta recompensa, estos condicionantes son muy poderosos y terminamos siendo sujetos muy determinados no por nuestros valores organísmicos o por nuestra tendencia actualizante, sino por una sociedad que no necesariamente toma en cuenta nuestros intereses reales. Un buen chico o una buena chica no necesariamente son un chico o una chica feliz.

A medida que pasa el tiempo, este condicionamiento nos conduce a su vez a tener un auto valía positiva condicionada.

Empezamos a querernos si cumplimos con los estándares que otros nos aplican, más que si seguimos nuestra actualización de los potenciales individuales. Y dado que estos estándares no fueron creados tomando en consideración las necesidades individuales, resulta cada vez más frecuente el que no podamos complacer esas exigencias y, por tanto, no podemos lograr un buen nivel de autoestima.

Martin Ross, en su libro el mapa de la Autoestima, desarrolla su concepción de la Autoestima, a partir de dos elementos: las hazañas y las anti-hazañas.

Las hazañas son aquellas posesiones, circunstancias, méritos, virtudes que le dan la oportunidad a la persona de sentirse orgullosa de sí misma, y que le proporcionan prestigio social. La manera de detectar una hazaña en la vida cotidiana es ver si provoca orgullo o deseo de hacer alarde, o de presumir. Si hay alguna situación, alguna parte de tu

vida, alguna virtud que te dan ganas de ostentarla, exhibirla, mostrarla a tus amigos, entonces es, sin duda, una hazaña.

Las anti-hazañas, todo lo contrario, son aquellas otras situaciones que provocan que el individuo se avergüence, se auto-desprecie, se sienta menos valioso, y que le quitan también su prestigio social. Aquellas derrotas, situaciones, circunstancias, defectos, que a una persona le provocan deshonor, le disminuyen el ego, y le merman el respeto de sus pares y su honor social, son anti-hazañas.

Todos tendríamos, entonces, un Mapa mental que nos señala cuales son las hazañas y cuáles son las anti-hazañas y, sobre todas las cosas, donde estamos ubicados dentro de allí, que Ross llama El Mapa de la Autoestima. Es que distintas personas se encuentran en distintas posiciones, hay circunstancias que mueven la posición en el Mapa de la Autoestima. Por ejemplo, el género sexual: hay circunstancias que le dan valía y prestigio social a una persona si es hombre, pero si es mujer esas mismas circunstancias le traen vergüenza y escarnio. Otra puede ser la edad: determinadas situaciones a una edad de la vida pueden dar orgullo y prestigio social, pero a otra edad ser motivo de desprestigio y vergüenza.

Abraham Maslow, en su jerarquía de las necesidades humanas, describe la necesidad de aprecio, que se divide en dos aspectos, el aprecio que se tiene uno mismo (amor propio, confianza, pericia, suficiencia, etc.), y el respeto y estimación que se recibe de otras personas (reconocimiento, aceptación, etc.).

La expresión de aprecio más sana, según Maslow, es la que se manifiesta en el respeto que le merecemos a otros, más que el renombre, la celebridad y la adulación.

Rosemberg, por su parte, entiende a la autoestima como un fenómeno actitudinal creado por fuerzas sociales y culturales.

La Autoestima se crea en un proceso de comparación que involucra valores y discrepancias. El nivel de autoestima de las personas se relaciona con la percepción del sí mismo en comparación con los valores personales. Estos valores fundamentales han sido desarrollados a través del proceso de socialización. En la medida que la distancia entre el sí mismo ideal y el sí mismo real es pequeña, la autoestima es mayor. Por el contrario, cuanto mayor es la distancia, menor será la autoestima, aun cuando la persona sea vista positivamente por otros.

De acuerdo a Branden, la autoestima tiene dos componentes: un sentimiento de competencia personal y un sentimiento de valor personal que reflejan tanto su juicio implícito de su capacidad para sobrellevar los retos de la vida, así como su creencia de que sus intereses, derechos y necesidades son importantes.

Un antecedente al concepto de Autoestima en la psicología, lo podemos también encontrar en el texto de Alfred Adler, cuando se refiere a los sentimientos de inferioridad y superioridad. Adler asevera que tras una persona que se siente como si fuera superior, podemos sospechar que se esconde un sentimiento de inferioridad, que necesita grandes esfuerzos para ocultarse.

1.2.1.1 Bases de la autoestima

Las bases de la autoestima son los elementos fundamentales sobre las cuales surge y se apoya su desarrollo. Wilber (1995), al enfocar la autoestima refiere que la misma se apoya en tres bases esenciales.

1. Aceptación total, incondicional y permanente; el niño es una persona única e irrepetible, con cualidades u defectos, pero tenemos que estar convencidos de que lo más importante es que capte el afán de superación y la ilusión de cubrir pequeños objetivos de ser mejor persona. Las cualidades son agradables de descubrir, los defectos pueden hacer perder la paz a muchos padres, pero se pueden llegar a

corregir con paciencia, porque el adulto acepta totalmente la forma de ser del hijo, incondicionalmente y por siempre. La serenidad y la estabilidad son consecuencia de la aceptación y, esto quiere decir, actuar independientemente de nuestro estado de ánimo. También en circunstancias de más dificultades, como serían las de tener hijos discapacitados tendremos que crear la aceptación plena no sólo de los padres sino también de los hermanos y familiares, con la convicción de que repercutirán todos los esfuerzos en bien de la familia.

2. **Amor.** Ser testigo de amor constante y realista será la mejor ayuda para que los niños logren una personalidad madura y estén motivados para rectificar cuando se equivoquen. Al amar siempre se deberá corregir la cosa mal hecha, ya que al avisar da la posibilidad de rectificar y en todo caso se debe censurar lo mal actuado, nunca a la persona.

3. **Valoración:** elogiar el esfuerzo del niño, siempre es más motivador para él, que hacerle constantemente recriminaciones. Ciertamente que a veces ante las desobediencias o las malas respuestas, se pueden perder las formas, pero los mayores deben tener la voluntad de animar, aunque estén cansados o preocupados, por esto, en caso de perder el control, lo mejor es observar, pensar y cuando se esté más tranquilo decirse frases positivas. El individuo tiene que procurar aceptarse y que con optimismo supere sus dificultades, así conseguir que el niño sepa que se le ama por lo que es él y será capaz de desarrollar al máximo todas sus capacidades personales.

McKay y Fanning (1999), señalan que las bases de la autoestima se encuentran en la educación recibida en la infancia. Existe actualmente suficiente evidencia acerca de la importancia de su desarrollo en el contexto escolar y de su impacto en el rendimiento escolar de los alumnos.

La valoración de sí mismo, que tiene cada persona, es fundamental para poder alcanzar las metas que cada uno se propone durante las distintas etapas de su vida. Mientras más alta sea la autoestima de una persona,

más posible le será llegar quien desea ser en el futuro, si se esfuerza y trabaja para conseguirlo. En este sentido, una buena autoestima favorece que la persona se sienta capaz, sienta que cuenta con los recursos para lograr esas metas.

Para los autores antes mencionados, aquellas personas que se enfrentan a los desafíos de la vida con una autoestima positiva pasan a tener un largo trayecto avanzado en cuanto los logros que se planean. Poseen una confianza en sus capacidades y un conocimiento de sí mismos que los lleva a elegir correctamente aquellas tareas en que son capaces de desempeñarse óptimamente, lo cual refuerza su convicción de que son personas competentes,

Walsh y Vaugham (1999), agregan que la autoestima puede desarrollarse convenientemente cuando los adolescentes experimentan positivamente cuatro aspectos o condiciones bien definidas:

1. Vinculación: resultado de la satisfacción que obtiene el adolescente al establecer vínculos que son importantes para él y que los demás también reconocen como importantes.

2. Singularidad: resultado del conocimiento y respeto que el adolescente siente por aquellas cualidades o atributos que le hacen especial o diferente, apoyado por el respeto y la aprobación que recibe de los demás por esas cualidades.

3. Poder: Consecuencia de la disponibilidad de medios, de oportunidades y de capacidad en el adolescente para modificar las circunstancias de su vida de manera significativa.

4. Modelos o pautas: puntos de referencia que dotan al adolescente de los ejemplos adecuados humanos, filosóficos y prácticos, que le sirven para establecer su escala de valores, sus objetivos, ideales y modales propios.

Por tanto, la autoestima tiene además un importante valor preventivo en relación a conductas antisociales, tanto durante la infancia, como en las etapas posteriores de la vida. El niño con buena autoestima tiene muchas posibilidades de ser un adulto feliz y exitoso, ya que cuenta con un escudo psicológico que lo protege por toda la vida.

2.1.2.1.2 Característica de la autoestima

Coopersmith (1996), afirma que existen diversas características de la autoestima, entre las cuales incluye que es relativamente estable en el tiempo. Esta característica incluye que la autoestima es susceptible de variar, pero esta variación no es fácil, dado que la misma es el resultado de la experiencia, por lo cual sólo otras experiencias pueden lograr cambiar la autoestima.

Así mismo, explica el autor que la autoestima puede variar de acuerdo al sexo, la edad y otras condiciones que definen el rol sexual, De esta manera, un individuo puede manifestar una autoestima en relación con sus factores específicos.

De lo anteriormente mencionado se desprende la segunda característica de la autoestima propuesta por Coopersmith (1996), que es su individualidad. Dado que la autoestima está vinculada a factores subjetivos, ésta es la resultante de las experiencias individuales de cada individuo, el cual es diferente a otros en toda su magnitud y expresión. La autoevaluación implícita en el reporte de la autoestima exige que el sujeto examine su rendimiento, sus capacidades y atributos, de acuerdo con estándares y valores personales, llegando a la decisión de su propia valía.

Este autor agrega que otra característica de la autoestima es que no es requisito indispensable que el individuo tenga consciencia de sus actitudes hacia sí mismo, pues igualmente las expresa a través de su voz, postura o gestos, y en definitiva, al sugerirle que aporte información

sobre sí mismo, tenderá a evaluarse considerando las apreciaciones que tiene elaboradas sobre su persona.

También Barroso (2000), afirma que la autoestima incluye unas características esenciales entre las cuales se encuentran que el grado en el cual el individuo cultiva la vida interior, se supera más allá de las limitaciones, valora al individuo y a los que le rodean, posee sentido del humor, está consciente de sus destrezas y limitaciones, posee consciencia ecológica, utiliza su propia información, posee sentido ético, establece límites y reglas, asume sus errores y maneja efectivamente sus sentimientos.

Así mismo Craighead, McHale y Pope (2001), afirman que la autoestima presenta tres características o variables fundamentales, entre las cuales, se encuentra que es una descripción del comportamiento, una reacción al comportamiento y el conocimiento de los sentimientos del individuo.

Explican que, en relación a la descripción del comportamiento, el lenguaje de la autoestima describe como el individuo se considera a sí mismo, siendo una importante variable de distinción entre los individuos, puesto que permite caracterizar la conducta.

En cuanto a la reacción al comportamiento, señalan que la autoestima es el lenguaje que comparte el individuo, acerca de sí mismo y permite asumir un comportamiento determinado sea o no conflictivo. Finalmente, en referencia al conocimiento de los sentimientos agregan que la autoestima valida las experiencias del individuo y los hace sentir de un modo u otro, específico y diferenciado de los demás individuos.

1.2.1.3 Dimensiones y Niveles de Autoestima

Coopersmith (1996), señala que los individuos presentan diversas formas y niveles perceptivos, así como diferencias en cuanto al patrón de acercamiento y de respuesta a los estímulos ambientales. Por ello, la

autoestima presenta áreas dimensionales que caracterizan su amplitud y radio de acción. Entre ellas incluye las siguientes:

1. **Autoestima Personal:** consiste en la evaluación que el individuo hace y habitualmente mantiene con respecto a sí mismo en relación con su imagen corporal y cualidades personales, considerando su capacidad, productividad, importancia y dignidad e implicando un juicio personal expresado en actitudes hacia sí mismo.
2. **Autoestima en el área académica:** consiste en la evaluación que el individuo hace y habitualmente mantiene con respecto a sí mismo en relación con su desempeño en el ámbito escolar, considerando su capacidad, productividad, importancia y dignidad, implicando un juicio personal expresado en actitudes hacia el mismo.
3. **Autoestima en el área familiar:** consiste en la evaluación que el individuo hace y habitualmente mantiene con respecto a sí mismo en relación con sus interacciones en los miembros del grupo familiar, su capacidad productiva, importancia, dignidad, implicando un juicio personal expresado en actitudes hacia sí mismo.
4. **Autoestima en el área social:** consiste en la evaluación que el individuo hace y habitualmente mantiene con respecto a sí mismo en relación con sus interacciones sociales. Considerando su capacidad, productividad, importancia y dignidad implicando un juicio personal expresado en actitudes hacia sí mismo.

Por su parte McKay y Fanning (1999), señalan que en la autoestima existe una valoración global acerca de sí mismo y del comportamiento de su yo. Hay dimensiones de la misma:

1. **Dimensión física:** la de sentirse atractivo
2. **Dimensión social:** sentimiento de sentirse aceptado y de pertenecer a un grupo.

3. **Dimensión afectiva:** Auto-percepción de diferentes características de la personalidad.
4. **Dimensión académica:** enfrentar con éxito los estudios, carreras y la autovaloración de las capacidades intelectuales, inteligente, creativa, constante.
5. **Dimensión ética:** es la autorrealización de los valores y normas

Estas dimensiones de la autoestima son compartidas por Craighead, McHale y Pope (2001), quienes afirman que la autoestima se observa en el área corporal cuando se determina el valor y el reconocimiento que el individuo hace de sus cualidades y aptitudes físicas, abarcando su apariencia y sus capacidades en relación al cuerpo. A nivel académico, abarca la evaluación que hace de sí mismo como estudiante y si conoce sus estándares para el logro académico.

A nivel social, incluye la valoración que el individuo hace de su vida social y los sentimientos que tiene como amigo de otros, abarcando las necesidades sociales y su grado de satisfacción. A nivel familiar, refleja los sentimientos acerca de sí mismo como miembro de la familia, que tan valioso se siente y la seguridad que profesa en cuanto al amor y respeto que tienen hacia él. Finalmente, la autoestima global refleja una aproximación de sí mismo, y está basada en una evaluación de todas las partes de sí mismo que configuran su opinión personal.

Como puede observarse, los autores coinciden en sus planteamientos, lo que hace posible deducir la importancia de correlacionar los instrumentos propuestos, dado que sus basamentos teóricos fundamentales son similares y pudieran contribuir a ampliar las posibilidades de herramientas diagnosticas de la autoestima.

En relación a los grados o niveles de autoestima, Coopersmith (1996), afirma que la autoestima puede presentarse en tres niveles: alta media o baja, que se evidencia porque las personas experimentan las mismas situaciones en forma notablemente diferente, dado que cuentan con

expectativas diferentes sobre el futuro, reacciones afectivas y auto concepto.

Explica el autor que estos niveles se diferencian entre sí dado que caracteriza el comportamiento de los individuos, por ello las personas con autoestima alta son activas, expresivas, con éxitos sociales y académicos, son líderes, no rehúyen al desacuerdo y se interesan por asuntos públicos.

También es característico de los individuos con alta autoestima, la baja destructividad al inicio de la niñez, les perturban los sentimientos de ansiedad, confían en sus propias percepciones, esperan que sus esfuerzos deriven en el éxito, se acercan a otras personas con la expectativa de ser bien recibidas, consideran que el trabajo que realizan generalmente es de alta calidad, esperan realizar grandes trabajos en el futuro y son populares entre los individuos de su misma edad.

En referencia a los individuos con un nivel de autoestima medio, Coopersmith (1996), afirma que son personas que se caracterizan por presentar similitud con las que presentan alta autoestima, pero la evidencian en menor magnitud y en otros casos, muestran conductas inadecuadas que reflejan dificultades en el auto concepto. Sus conductas inadecuadas pueden ser positivas, tales como mostrarse optimistas y capaces de aceptar críticas, sin embargo, presentan tendencia a sentirse inseguros en las estimaciones de su valía personal y pueden depender de la aceptación social.

Por ello, se indica que los individuos con un nivel medio de autoestima presentan autoafirmaciones positivas más moderadas en su aprecio de la competencia, significación y expectativas, y es usual que sus declaraciones, conclusiones y opiniones en muchos aspectos, estén próximos a los de las personas con alta autoestima, aun cuando no bajo todo contexto y situación como sucede con éstos.

Finalmente, Coopersmith (1996), conceptualiza a las personas con un nivel de autoestima baja como aquellos individuos que muestran desánimo, depresión, aislamiento, se sienten poco atractivos, así como incapaces de expresarse y defenderse pues sienten temor de provocar el enfado de los demás.

Agrega que estos individuos se consideran débiles para vencer sus deficiencias permanecen aislados ante un grupo social determinado, son sensibles a la crítica, se encuentran preocupados por problemas internos, presentan dificultades para establecer relaciones amistosas, no están seguros de sus ideas, dudan de sus habilidades y consideran que los trabajos e ideas de los demás son mejores que las suyas.

Para concluir, es importante indicar que el autor afirma que estos niveles de autoestima pueden ser susceptibles de variación, si se abordan los rasgos afectivos, las conductas anticipatorias y las características motivacionales de los individuos.

Craighead, McHeal y Pope (2011), por su parte, coinciden con lo anteriormente señalado, afirmando que los individuos con alta autoestima, reflejan un auto concepto positivo sobre su imagen corporal, así como en relación a sus habilidades académicas, familiares y sociales. Ello implica que los individuos con alta autoestima se muestren seguros, acertados, eficientes, capaces, dignos y demuestren estar en disposición para lograr las metas, resolviendo problemas y demostrando habilidades de comunicación.

Por tanto, un individuo que tiene una autoestima alta o positiva se evalúa a sí mismo de manera positiva y se siente bien acerca de sus puntos fuertes, demuestra autoconfianza y trabaja sobre su área débiles y es capaz de personalizarse a sí mismo cuando falla en algo acerca de sus objetivos.

En el caso contrario, explican los mismos autores, los individuos de autoestima baja, pueden exhibir una actitud positiva artificial hacia sí mismos y hacia el mundo, en un intento desesperado de hacer creer a otros y a sí mismo que es una persona adecuada. Por ello, pueden retraerse, evitando el contacto con otros, puesto que temen que más tarde o temprano los rechazarán. Un individuo con baja autoestima es esencialmente una persona que consigue muy pocas cosas o razones para sentirse orgullosa de sí misma.

Entre las características de estos individuos se encuentran que se muestran retraídos, confusos, sumisos, con dificultades para identificar soluciones a las experiencias que se les presentan, lo cual los traduce en erráticos en algunas de sus conductas, todo lo cual refuerza sus problemas de auto concepto y autocontrol, afectando así la autoestima.

Aunque Craighead, McHeal y Pope (2001), no hacen mención a tres niveles de autoestima es importante indicar que el instrumento que propone Pope (1998), evalúa la misma en tres grados, lo cual hace deducir que a nivel metodológico, la medición de la variable es concebida en términos similares a los propuestos por Coopersmith (1996).

1.2.1.4. Variables Psicológicas de la Autoestima

Coopersmith (1996) afirma que existen diversos elementos o variables psicológicas que intervienen en la autoestima. Entre ellas menciono los valores como una variable importante, puesto que los valores se traducen en guías conductuales que promueven experiencias positivas o negativas que afectan la autoestima.

Agrega el mismo autor, que la motivación al logro y la necesidad de logro también está vinculada a la autoestima, puesto que en los individuos que cuentan con una inclinación hacia la búsqueda de éxito, contará con experiencias positivas a nivel de metas, status y roles que le facilitarán un determinado desarrollo de la autoestima.

También Coopersmith (1996), resalta la importancia de las relaciones interpersonales, indicando que las relaciones con otros que implican las interacciones que en términos de comunicación y respeto, influyen en la medida en que el individuo se valora a sí mismo en su relación con el entorno.

Finalmente, el autor destaca que también el comportamiento en general, incluyendo la tolerancia a la frustración afecta la autoestima, puesto que la manera de responder ante diversas situaciones puede constituir un factor importante que contribuya o limite la autoestima, pudiendo minimizar o maximizar la autoestima.

Mathew y Fanning (1999), agregan que el modo en que se siente el individuo con respecto a sí mismo afecta virtualmente en forma decisiva todos los aspectos de la experiencia, desde la manera en que funciona en el trabajo, el amor o el sexo, hasta el actual proceder como padres y las posibilidades que tienen de progresar en la vida.

Las respuestas ante los acontecimientos dependen de quién y qué se piensa de sí mismos. Los dramas de la vida son los reflejos de la visión íntima que el individuo posee de sí mismo. Por lo tanto, la autoestima es la clave del éxito o del fracaso.

Los mismos autores, indican también que la autoestima es la clave para comprenderse a sí mismos y comprender a los demás. Aparte de los problemas de origen biológico, no se conoce una sola dificultad psicológica, desde la angustia y la depresión, el miedo a la intimidad o al éxito, el abuso del alcohol y las drogas, el bajo rendimiento en el estudio o en el trabajo, hasta los malos tratos a las mujeres o la violación de menores, las disfunciones sexuales o la inmadurez emocional, pasando por el suicidio o los crímenes violentos-que no se atribuye a una estima deficiente. De todos los juicios a que el individuo se somete, ninguno es tan importante como el propio. La autonomía positiva es el requisito fundamental para la vida plena.

Barroso (2000), destaca como elemento esencial las variables psicológicas vinculadas a la familia. Explica el autor que el individuo no puede ser estudiado sin considerar la influencia que ejerce la familia, puesto que su impacto es definitivo, puesto que la familia es la experiencia más importante en la vida del hombre.

Por su parte, Craighead, McHeal y Pope (2001), afirman que son múltiples los factores que influyen en la autoestima, destacando la acción de los padres y de las escuelas como elementos fundamentales. Explican que los padres son quienes refuerzan las características esenciales en los primeros años de vida y ofrecen las oportunidades a los individuos de aprender positivamente de su experiencia reforzando en forma verbal y gestual todas las acciones que apoyan una autoestima positiva o negativa.

Del mismo modo, la escuela es fundamental, por lo cual los sistemas educativos también se han visto envueltos en este importante rol y han comenzado a sumir la responsabilidad de enseñarles a los individuos que ellos son valiosos, para aumentar sus sentimientos de utilidad.

1.2.2 Satisfacción Laboral

Encontramos en la literatura variadas definiciones derivadas de teorías o modelos teóricos especialistas del área organizacional; todas ellas coinciden en que es un constructo multidimensional.

Herzberg, (1969), la define como los sentimientos positivos asociados tanto a factores intrínsecos como a factores extrínsecos del trabajo.

Locke (1976), la refiere como un sentimiento placentero derivado de la percepción que tiene el individuo de la situación laboral en relación con los propios valores.

Brooke, Russell y Price (1988) aducen que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva ante una situación de trabajo.

Según Loitegui (1990) satisfacción laboral es un constructo multidimensional vinculado a las características y especificidades del trabajo que realiza.

Schultz (1991) define a la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes hacia el trabajo, que se manifiesta en un comportamiento y una disposición psicológica favorable o desfavorable.

Flores (1992) refiere que la satisfacción laboral es una actitud referida a como se siente la persona en el trabajo, involucra aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor.

Schein (1994) diseñó la satisfacción laboral como producto de comparar las expectativas del sujeto y su rendimiento laboral.

Robbins (1994) y Feldman y Arnold (1995); señalan que la satisfacción laboral, viene determinada por las condiciones laborales, las recompensas y las relaciones con los compañeros de trabajo. Del mismo modo, estos autores afirman que los factores relacionados con la personalidad del trabajador.

Pérez (1996) define la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo.

Warr (2003) la satisfacción laboral es entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre si mismas en relación a su trabajo.

Morillo (2006) define la satisfacción laboral como la perspectiva favorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de

las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial o de conducción.

1.2.2.1 Importancia de la satisfacción laboral

Es importante conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores y se debe a:

1. La existencia de evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
2. Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
3. Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
4. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

1.2.2.2 Variable que influyen en la Satisfacción Laboral:

1. **Género:** Hernández Sánchez (2002) encuentra en Estados Unidos algunas investigaciones en donde las mujeres se sienten más felices con su trabajo mientras otras demuestran lo contrario. Mientras que los hombres no muestran interés absoluto en ciertos aspectos del trabajo. Las mujeres prefieren tener un buen jefe y sentir gusto por su trabajo, mientras los hombres con desventajas se preocupan más por la oportunidad de demostrar su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otro lado, las mujeres sienten más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. La

misma autora, en un estudio realizado en la empresa textil de Lima, Perú, presenta que los varones manifestaron mayor satisfacción laboral que las mujeres, aunque en cuanto al nivel de instrucción no se observaron diferencias significativas. Cabe decir que dependiendo el tipo de trabajo de la mujer o el hombre puede ser su satisfacción Hagemann (2002) afirma que las mujeres que ocupan los niveles inferiores de la jerarquía son más abiertas, muestran mayor interés en las relaciones interpersonales, menos conciencia del prestigio y están más orientadas hacia las labores que los hombres. Pero esta diferencia reduce las posibilidades de ascenso en la carrera de las mujeres. Por ende, para ascender, muchas mujeres adoptan los esquemas y reglas de conducta de los hombres. Las nuevas condiciones de organización social y económica, que permiten el avance extraordinario de las mujeres en el mundo del trabajo.

2. **Estado Civil:** Robbins (1999) indica que los trabajadores casados se encuentran más satisfechos en sus labores que los empleados solteros. Al contrario, Delgado González (2005) y Salazar (2001), coinciden que el estado civil no influye en la satisfacción laboral.

3. **Años de experiencia:** Hernández Sánchez (2002) comenta que cuando se inicia un trabajo el nivel de satisfacción es alto y el desempeño bueno. La autora menciona un estudio realizado en 1975 con gerentes, en el que se encontró que la variable años de servicio representó algo significativo en la satisfacción laboral y que ésta va decreciendo a partir de los diez años de servicio.

4. **Experiencia Laboral:** Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves. Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al

comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual puede llevarle a cambiar nuevamente de empleo.

5. **Nivel de estudios:** Hernández Sánchez (2002) menciona que varias investigaciones han comprobado que mientras más alto sea el nivel de estudios se experimenta más satisfacción general con el trabajo. Es posible que por ello los empleados consigan puestos más interesantes y de mayor autonomía, que ofrecen mejores oportunidades de satisfacer las necesidades de crecimiento.

6. **Nivel de enseñanza:** Mientras más compleja sea la ocupación del trabajador, mayor será el nivel de satisfacción. Se puede decir entonces que los empleados en niveles de enseñanza más bajos tienden a lograr un nivel más bajo de satisfacción en el trabajo. Dunnette (citado por Hernández Sánchez, 2002) dijo en términos generales, a un nivel superior de ocupación corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras (factores de la teoría dual de Herzberg) y más autonomía, interés y responsabilidad.

7. **Jornada de trabajo:** Thezá (2003) comenta que la jornada de tiempo completo es predominante en los hombres y la de medio tiempo o por horas en las mujeres. Por otra parte, a medida que aumenta la edad hay una tendencia de trabajar jornada de tiempo completo, lo contrario ocurre con las jornadas de medio tiempo o por horas, las cuales predominan en jóvenes entre 15 y 20 años. Lilja y Hämäläinen (2001), en su estudio acerca del trabajo, resaltaron que el grupo que trabaja jornada completa desean reducir el número de horas de trabajo semanales. En cambio, las personas que trabajan tiempo parcial desean incrementar sus horas de trabajo. La satisfacción con la jornada laboral puede ser un factor que contribuya a retener a las personas en el mercado laboral. Es probable que aquellos empleados cuya jornada laboral se adapta mejor a sus circunstancias personales permanezcan más tiempo en el mercado laboral que otros.

8. **Aptitudes Académicas:** En función de los patrones de aspiración personal y profesional, las aptitudes académicas tienden a hacer variar las expectativas, ya que, cuanto mayor es el grado de escolaridad conseguido, principalmente por los trabajadores jóvenes, mayores serán las posibilidades de insatisfacción con tareas poco atractivas, rutinarias o con poca autonomía y poder. Sin embargo, para Francés (1981) la variable grado académico, por su influencia, explica apenas una parte limitada de la variancia de los resultados de la satisfacción. De hecho, es posible que el nivel de escolaridad del individuo presente efectos indirectos en su satisfacción con el trabajo. Un nivel de educación superior posibilita una mejor adaptación a los cambios, mayor libertad y espacio de iniciativa en el trabajo y, probablemente un lugar más elevado en la jerarquía (disponiendo, así, de más información sobre el funcionamiento de las organizaciones), o un sueldo mejor. De este modo, las aptitudes académicas más elevadas pueden conducir a un aumento de las aspiraciones y expectativas profesionales, las cuales cuando se ven frustradas, pueden reflejarse en una percepción de una formación insuficiente, con posibles implicaciones negativas para el bienestar del sujeto, en situación de trabajo.

9. **Nivel dentro de la Organización:** La relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación, hay otros factores que también intervienen. En primer lugar, los profesionales y gerentes muchos de los cuales son también propietarios gozan de mucha mayor autonomía que los empleados de menor nivel. En segundo lugar, los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los trabajadores de nivel inferior. Podemos concluir que la autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales uno encuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas. Como esta

orientación significa adicionalmente un mayor ingreso, entonces el nivel organizacional más alto permite lograr una mayor satisfacción.

10. Nivel Ocupacional: En cuanto al nivel ocupacional de la persona. Mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. En otras palabras, los trabajadores, menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional. Como existe una asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, la satisfacción podría deberse al salario más que al nivel de calificación. "En términos generales a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras (descritas por Herzberg) y más autonomía, interés y responsabilidad. Dunnette, (1998).

1.3. Investigaciones

1.3.1. Investigaciones nacionales

CÁRDENAS, Víctor (2008) en su tesis titulada "*Clima organizacional y satisfacción laboral en las escuelas profesionales de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas, sede Lima según la percepción y opinión de los docentes*". La muestra obtenida intencionalmente estuvo constituida por 178 docentes, el instrumento de recolección fue la escala de clima laboral SPC (CL-SPC) y para evaluar satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral SPC (SL-SPC), ambos instrumentos diseñados por Sonia Palma Carrillo 2004 y 2006 respectivamente. Los resultados obtenidos a nivel general indican que existe correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Respecto a la variable género no se encontró diferencias significativas, si existen diferencias significativas en la satisfacción laboral y en el nivel de percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en la muestra investigada.

CASTAÑEDA, Anna (2013) *“Autoestima claridad de auto concepto y salud mental en adolescentes de Lima Metropolitana”*, la presente investigación tuvo por objetivo analizar la relación entre autoestima, claridad de auto concepto y salud mental en un grupo de adolescentes de Lima Metropolitana. Para ello, se aplicaron la Escala de Autoestima de Rosemberg (RSES), la Escala de Claridad de Auto concepto (SCCS) y el Inventario de Problemas Conductuales (YSR) a 355 participantes (204 varones y 151 mujeres) entre 14 y 17 años. Los resultados obtenidos muestran diferencias significativas según sexo. Las adolescentes puntúan menos en autoestima y más en problemas de internalización que los varones, asimismo se han nivelado con ellos en comportamientos problemas globales. La claridad de auto concepto es más relevante para los varones que para las mujeres en las escalas sindrómicas, y es clave en problemas externalizados para ambos sexos. Para el grupo de mujeres, la autoestima resulta ser importante para trastornos de internalización.

CHAPA y col. (2012), en la tesis titulada *“Presencia de violencia familiar y su relación con el nivel de Autoestima y Rendimiento Académico en estudiantes de secundaria de la I.E. N°0031 María Ulises Dávila Pinedo Morales”*. Tarapoto. El tipo de investigación fue de carácter descriptivo - Correlacional, para lo cual se obtuvo una muestra de 135 alumnos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, y además asistieron el día que estuvo programada la encuesta. Se utilizó el instrumento encuesta auto dirigida de la que se obtuvo información sobre las variables de nivel de autoestima y la presencia de violencia familiar, donde se usó para la primera el test de Rosemberg y para la segunda la encuesta, en cuanto a la variable rendimiento académico se usó como indicador el promedio ponderado de los dos primeros trimestres de cada estudiante. Para el análisis estadístico de los datos se utilizó el programa SPSS versión 17 se observó la independencia de las variables significativamente con la prueba Chi cuadrado, leída al 95% de confiabilidad. Se concluye que la mayoría de los estudiantes (64.5%) no

alcanzan el óptimo nivel de autoestima. Pues el 50.4% de estos tiene un nivel de autoestima media y el 14.1% tienen autoestima baja, lo que significa que el 35.6% tienen autoestima elevada.

ALVA y Col. (2014), en la tesis titulada *“Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo”*, se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú. Las variables de estudio fueron la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Así mismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente.

LUNA, María (2015), Lima. En su investigación *“Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de Lima”*, utilizo la técnica de muestreo probabilístico, el diseño de estudio fue transversal descriptivo-comparativo y correlacional. Los instrumentos fueron de Sonia Palma y el cuestionario de compromiso organizacional de Mayer y Allen. Los resultados arrojaron que la satisfacción laboral global en los docentes es de nivel promedio, al igual que en las dimensiones de significación de la tarea y condiciones de trabajo, en el nivel insatisfecho es la dimensión de reconocimiento personal y/o social a diferencia de beneficios económicos donde están satisfechos los docentes. Existe correlación estadísticamente significativa pero moderada entre las dimensiones significación de la

tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos, reconocimiento personal y/o social y compromiso organizacional global.

1.3.2. Investigaciones internacionales

PONCE y col. (2009) México, efectúan la investigación “*Satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social*”, obtuvieron como resultados que, en la evaluación institucional, comunicación, salud y condiciones laborales existió mayor satisfacción; y en desarrollo, capacitación y actualización, se tuvo un índice menor. En general se encontraron un alto porcentaje de personal satisfecho con su trabajo. Respecto a la remuneración económica, salud y condiciones laborales, presentó altos niveles de insatisfacción, se coincide con Briceño quien detectó bajo salario y pocas posibilidades de ascenso, condiciones que producen mayor insatisfacción entre el personal de enfermería.

MARÍA y col. (2008) “*Nivel de autoestima y correlación con comportamientos de riesgo en alumnos de la Universidad de Almería*”. Evaluar el nivel de autoestima de universitarios almerienses y su posible relación con comportamientos de riesgo, concretamente el consumo de drogas y comportamiento sexual. Método. Diseño prolectivo, transversal, descriptivo, observacional, en el que se ha utilizado un cuestionario auto complementado para recoger los datos. Se han estudiado alumnos frequentadores de determinados servicios universitarios de la Universidad de Almería, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Para medir la autoestima se ha utilizado la escala de Coopersmith. Resultados. El 7,9% de los 123 alumnos estudiados presentaba autoestima significativamente baja, el 29,3% media-baja, el 12,2% media, el 46,3% media-alta y el 4,9% significativamente alta, sin diferencias estadísticamente significativas entre ambos sexos. No se observa significación en la correlación entre comportamiento sexual y nivel de autoestima. Se encuentra un mayor consumo de alcohol, cannabis, cocaína, drogas de diseño y anfetaminas en los grupos de

mayor autoestima. Conclusiones. La autoestima es importante en todos los aspectos de la vida, y se puede considerar una necesidad básica humana, aumenta el nivel de seguridad personal y se ha descrito como factor protector ante comportamientos de riesgo. Sin embargo, nuestros datos apuntan a un consumo de drogas más elevado en los grupos de jóvenes con mayor autoestima. Dada la importancia del tema y lo novedoso de los resultados, en estudios sucesivos consideramos ampliar la muestra y realizar un muestreo probabilístico estratificado para poder extrapolar los resultados al conjunto de la población de la Universidad de Almería.

CHEN, HONG Y YANG (2010) en su investigación sobre *“La asociación entre los niveles de autoestima y la preferencia por estilos de afrontamiento”*. Revelaron, tomando como punto de partida una muestra de 732 participantes, que la baja autoestima sería un factor de riesgo relativo a la ideación suicida y acontecimientos de vida que influirían en la formulación de ideas suicidas. Los resultados del estudio mostraron que los varones obtendrían medias más altas en autoestima respecto a las mujeres, así como puntuaciones significativamente más altas en auto concepto, autoestima global y apariencia. Además, se halló que los varones utilizarían con más frecuencia la reinterpretación positiva seguida por la planificación, afrontamiento activo y la aceptación, en cambio las mujeres diferirían de ellos en cuanto una mayor preferencia por el apoyo instrumental, emocional y social, aceptación y expresión de las emociones. Por último, el referido estudio concluye que la baja autoestima se asociaría con menores niveles de adaptación y con estilos de afrontamiento basados en estrategias de evitación, mientras que una autoestima elevada, se relacionaría con estilos de afrontamiento centrados en el problema y mayor eficacia, además del uso de estrategias como el humor.

RUIZ, Verónica y col. (2014) *“Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores”*. En la siguiente investigación nos centramos

en investigar cómo la satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima se ven afectadas por el nivel de estudios de una muestra de trabajadores españoles. Siguiendo numerosos estudios como los de Pichler y Wallace (2009), creemos que el nivel educativo superior correlacionará con las tres variables evaluadas. Nuestros datos confirman la hipótesis de que un nivel de estudios superior llevaría a las personas a un nivel de bienestar más elevado, pues encontramos que puntúan más alto tanto en satisfacción laboral como en satisfacción vital, no encontrándose diferencias significativas en cuanto a la autoestima.

ALFARO y col. (2012) “*Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*”, el estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) condición laboral, (b) género, (tiempo de servicio en cada una de las tres municipalidades, además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es de tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario escala de opiniones SL-SPC (Palma, 2005) que tiene cuatro factores. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que este puede considerarse promedio, además que si existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

1.4 Marco Conceptual

1. **Autoestima:** implica un juicio personal de la dignidad que es expresado en las actitudes que el individuo tiene hacia sí mismo, resultado de una experiencia subjetiva y transmitida a otros a través de reportes verbales y otras conductas.

2. **Autoestima alta:** Son personas con tendencia a conseguir el éxito académico como social, destacando el dinamismo dentro de los grupos sociales.
3. **Autoestima baja:** con sentimientos de insatisfacción y carencia de respeto por sí mismo, convencidos de su inferioridad, mostrándose pasivos y sensibles.
4. **Satisfacción laboral:** es un constructo referido a un estado emocional positivo o placentero involucrado en un proceso laboral.
5. **Significación de tarea:** cuando se da valor e importancia a lo que uno realiza en la organización.
6. **Condiciones de trabajo:** Grado de bienestar que percibe una persona al tener un ambiente adecuado de trabajo, estar conforme con las normas.
7. **Reconocimiento personal y/o social:** sensación de cómo una persona percibe de las personas que están asociadas al trabajo.
8. **Beneficios económicos:** Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos.
9. **Organización** es la rama de la psicología que se encarga del estudio del comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y las organizaciones, además de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones.

Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables

2.1 Planteamiento del Problema

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La salud es un estado de completo bienestar o equilibrio entre los factores físicos, psicológicos, sociales y medioambientales; en la búsqueda de este equilibrio el Ministerio de Salud o llamada también institución sanitaria, en el año 2001, aprueba el sistema de gestión de la calidad, en el que se establecen los principios, bases conceptuales y objetivos para mejorar la calidad en salud, considerando los componentes de garantía, mejoramiento y el de información para la calidad. Se considera como indicador relevante para el primer nivel de atención la calidad y es evaluado a través de la satisfacción de los usuarios internos. La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada y al ser medida la satisfacción laboral se comprueba la calidad de la organización y de sus servicios internos.

La organización de una institución sanitaria entendida como un sistema estructurado y coordinado de procedimientos y normas, está compuesta por los usuarios internos con funciones diferenciadas y coordinadas racionalmente dirigidas al desarrollo y mejoramiento de las actividades del equipo multidisciplinario de salud en la organización sanitaria. Como participantes de este equipo multidisciplinario en el Hospital "Víctor Larco Herrera" se encuentran los médicos Psiquiatras, Psicólogos, Asistentes Sociales, enfermeras y los técnicos; todos ellos son personas con determinados aspectos psicológicos, vivencias, expectativas, aspiraciones que satisfacer etc., integradas en el ámbito laboral y organizacional. La satisfacción de todas estas personas es entendida como el componente cognitivo del bienestar subjetivo y está relacionada

estrechamente con la variable autoestima y el constructo satisfacción laboral, que repercute en la vida personal, familiar, social y académica.

La autoestima es una valoración de nosotros mismos y el nivel de autoestima puede determinar nuestras actitudes y la percepción que el profesional tiene sobre su bienestar, y puede influir o puede ser influenciado en la labor que desempeña y ésta repercute en la satisfacción laboral reflejándose en una respuesta afectiva ante la situación de trabajo.

La aparición de emociones y sentimientos negativos en el profesional de enfermería, específicamente del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se debe en muchas ocasiones al padecimiento de baja autoestima tanto personal como profesional, por ello viene la importancia de contar con estrategias para fortalecerla y poder contribuir y ayudar al profesional en el fortalecimiento y cuidados de su propia estima personal y profesional además, nos permite realizar el análisis de pensamientos sentimientos y conductas negativas.

La intención de la presente investigación es contribuir con el conocimiento de la organización institucional del aspecto psicológico de la autoestima y del constructo, satisfacción laboral del enfermero en el Hospital “Víctor Larco Herrera” y sus repercusiones positivas como el de gozar de salud física y psicológica y el ser un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejorar la vida en el trabajo, entorno familiar y social y negativas como el ausentismo, renuncias laborales, etc.

2.1.2 Antecedentes Teóricos

CHÁVEZ y otros, (1996) en México desarrollan, en la tesis titulada, “*El estudio de la satisfacción laboral en médicos y enfermeras*”, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral del personal médico

y de enfermería que ocupa puestos de confianza en las unidades médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social en la Delegación Regional de Baja California. Se obtuvo como resultado que el 16% mostraba satisfacción alta; el 66% satisfacción media; y 18% satisfacción baja. De las dimensiones estudiadas, la que señala el mayor número de sujetos con satisfacción alta fue autonomía (69%); las relaciones profesionales y la cantidad de trabajo fueron los apartados en los que se encontró menor proporción de sujetos con satisfacción alta (13% cada una). La edad y la antigüedad en el puesto son las variables que están relacionadas con el nivel de satisfacción laboral.

IZAGUIRRE Y REYES en el 2004, realizan la investigación, denominado *“La satisfacción laboral en los empleados de la Región Metropolitana de Tegucigalpa”*, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral en relación a algunas facetas específicas del trabajo y del trabajador, para ello se utilizó el cuestionario Índice Descriptivo del Trabajo de Smith, Kendall y Hulin y concluyeron que la satisfacción laboral de los empleados, estaba relacionado más con las facetas propias del trabajo como ser el empleo en sí mismo y el salario, que con las características biológicas y sociales de los trabajadores.

CHACPI y otros en el año 2004, hacen el estudio sobre *“Motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Instituto Especializado Materno Perinatal de Lima”*, para ello encuestó a 86 enfermeras, hallándose como factor intrínseco de la motivación, el siguiente resultado el 53.5% encontraban motivación por el reconocimiento de su labor, y el 17.5% por la responsabilidad laboral. Respecto a los factores extrínsecos de la motivación el 46.5% se motivaron por el sueldo y el 18.6% por la cantidad y calidad de material que le brinda la institución. El 55.8% presentó mediana satisfacción laboral; y el 17.5% presentó satisfacción laboral. La motivación es un factor preponderante para la productividad y la satisfacción laboral del personal, que conlleva a disminuir la necesidad de motivadores extrínsecos.

ORTIZ en el 2004, en el trabajo realizado en el sobre *“Identidad profesional de las enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”*. Obtuvo que el 52.2% presentaban un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral, respecto a la identidad profesional de las enfermeras según remuneración económica fue de un 65.5% y relaciones interpersonales en un 58.5% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras según condiciones de trabajo fue de un 53.2% y el reconocimiento institucional en un 55.8% los cuales se encuentran en un nivel medio. La identidad profesional de las enfermeras no guarda asociación en la satisfacción laboral y la identificación profesional no necesariamente proporciona satisfacción laboral.

DIOS Y MANRIQUE en 2005 desarrollan el estudio *“Nivel de satisfacción laboral relacionados con los factores psicosociales de trabajo en los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo I “José Alfredo Mendoza Olavarría” de Tumbes*, obteniendo como resultado que la satisfacción general de los profesionales de enfermería se encontraban en el nivel medio con un 64,7 %; los resultados también reveló que el factor psicosocial que produjo un mayor nivel de satisfacción fue el contenido de trabajo, los demás factores aportaron una mediana satisfacción laboral, pese a que no se reporta un nivel bajo de satisfacción, se pudo observar que el factor supervisor o jefe ocasionó mayor descontento en los profesionales.

GARCÍA en el año 2005, realiza el estudio sobre *“El nivel de satisfacción laboral del trabajador y percepción de la calidad de la atención de salud por el paciente en el Hospital I Luis Albrecht - Essalud, de Trujillo”*, Los resultados fueron que la satisfacción laboral global fue 28.9% y la insatisfacción de 71.1%. Hubo relación de dependencia entre los factores motivadores: peso de las normas, incentivos generales, incentivos individual-grupal, liderazgo, cohesión del grupo e incentivos

intrínsecos y, el nivel de satisfacción expresado en las siguientes formas de conducta asumidas en el trabajo: cumplimiento cabal de las tareas, trabajo por encima del mínimo, iniciativas para mejorar el trabajo y trabajo en equipo. La satisfacción producida por la percepción de la calidad de la atención percibida por el paciente fue de 3.8% y la insatisfacción de 96.2%. Conclusiones: La calidad de la atención de los servicios ambulatorios del Hospital, tanto para el cliente interno y externo es sumamente deficiente en todas las dimensiones estudiadas.

BRICEÑO y otros en el 2005, efectúan la investigación denominada “*La satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público*”, para ello se aplicó un cuestionario para valorar el grado de satisfacción laboral y agregó variables socio demográficas como sexo, edad y capacitación en enfermería del personal del Hospital Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina. La muestra se compuso por 50 enfermeros, con edad comprendida entre 21 y 60 años y tuvo como resultado que la insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres y en los niveles inferiores de capacitación profesional, y que el grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral.

ALBA, Leonel y otros en el 2008, desarrollan en la tesis titulada “*La satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México*”, fue un estudio transversal, en una muestra aleatoria de 159 enfermeras que representan 10% del total del personal del Hospital General de México, la recolección de la información fue a través de un cuestionario ex profeso que contempló el modelo desarrollado por Herzberg. Se concluyó en que la satisfacción laboral intrínseca demostró estrecha relación con los principales factores que la originaron.

NARANJO, María (2007) “*Autoestima un factor relevante para la persona y tema esencial del proceso educativo*”, este artículo trata sobre la autoestima como un aspecto de enorme relevancia en la vida de la persona, por cuanto contribuye a que su existencia sea más

satisfactoria. La estima propia es una necesidad humana, configurada por factores tanto internos como externos, un proceso dinámico y multidimensional que se construye y reconstruye a lo largo del ciclo vital. En el ámbito concreto de la educación, se considera que facilitar el logro de una estima positiva debe ser el propósito más alto del proceso educativo.

Se analiza la relación entre la autoestima y el auto concepto y como ambos se vinculan con variables relacionadas con las actitudes de la población estudiantil hacia las actividades académicas y el éxito escolar. Se estudia asimismo los diversos componentes de la autoestima: autoimagen, autovaloración, autoconfianza, autocontrol, autoafirmación, autorrealización y las metas de superación personal en cada componente.

2.1.3. Definición del Problema

Problema general

¿Cómo es la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, Lima-Perú, 2016?

Problemas específicos

1. ¿Cómo se relacionan los niveles de Autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”?
2. ¿Cómo se relacionan los niveles de Autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”?

3. ¿Cómo se relacionan los niveles de Autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”?
4. ¿Cómo se relacionan los niveles de Autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

La finalidad de esta investigación es determinar la Influencia de los niveles de autoestima en los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera” y la satisfacción laboral que tienen en el desarrollo de sus competencias profesionales y cómo repercute la actitud asumida del enfermero en el hospital como organización

2.2.2 Objetivo General y Específicos

Objetivo General

Determinar la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera” Lima-Perú, 2016

Objetivos Específicos

1. Precisar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”

2. Determinar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”
3. Establecer la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”
4. Identificar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”.

2.2.3 Delimitación del Estudio

Delimitación espacial: El presente trabajo de investigación se desarrollará en el área de Psiquiatría I y II, consulta externa y emergencia, del Hospital “Víctor Larco Herrera”

Delimitación temporal: el estudio se realizará en el mes de Julio y agosto del 2016.

Delimitación social: la investigación se llevará a cabo con los enfermeros y enfermeras del Hospital “Víctor Larco Herrera” de condición laboral nombrados, contratados y CAS.

Delimitación conceptual: los conceptos comprendidos en el estudio son: autoestima, satisfacción laboral.

2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio

El trabajo de investigación se justifica en el aspecto teórico, ya que permitió aceptar o rechazar diversas teorías de diferentes autores referente a autoestima y satisfacción laboral en el personal de

enfermería del Hospital “Víctor Larco Herrera”, constituyendo una institución organizacional del MINSA, o también se podría denominar Organización sanitaria, que cuenta con personal especial motivo de estudio, como es el de enfermería.

El trabajo se justifica en forma práctica, ya que permitió abordar la problemática del personal de enfermería como equipo terapéutico, referente a su estima y satisfacción laboral, a quien lo vemos como persona con individualidades y factores psicológicos inherentes a su persona, familia, medio social y laboral dentro de la organización del Hospital.

El trabajo se justifica metodológicamente, ya que permitió la utilización de un instrumento con la finalidad y expectativa de conocer el nivel de autoestima y su relación con la satisfacción laboral en el Hospital “Víctor Larco Herrera”, de esta manera cobra importancia para proponer y realizar programas de mejoramiento continuo del bienestar del personal del Hospital para aumentar el porcentaje de satisfacción laboral de los enfermeros, en lo que respecta a las dimensiones: personal, social, familiar y académico.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

En la investigación cuyo título es: La satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima se ven afectadas por el nivel de estudios de una muestra de trabajadores españoles. Siguiendo numerosos estudios como los de Pichler y Wallace (2009), creemos que el nivel educativo superior correlacionará con las tres variables evaluadas.

Nuestros datos confirman la hipótesis de que un nivel de estudios superior llevaría a las personas a un nivel de bienestar más elevado, pues encontramos que puntúan más alto tanto en satisfacción laboral

como en satisfacción vital, no encontrándose diferencias significativas en cuanto a la autoestima.

Dios y Manrique en 2005 desarrollan el estudio Nivel de satisfacción laboral relacionados con los factores psicosociales de trabajo en los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo I “José Alfredo Mendoza Olavarría” de Tumbes, obteniendo como resultado que la satisfacción general de los profesionales de enfermería se encontraban en el nivel medio con un 64,7 %; los resultados también revelaron que el factor psicosocial que produjo un mayor nivel de satisfacción fue el contenido de trabajo, los demás factores aportaron una mediana satisfacción laboral, pese a que no se reporta un nivel bajo de satisfacción, se pudo observar que el factor supervisor o jefe ocasionó mayor descontento en los profesionales.

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

Hipótesis Principal

Hp: “A mayores niveles de autoestima mayor satisfacción laboral del enfermero del Hospital Víctor Larco Herrera”

Ho: “A mayores niveles de autoestima menor satisfacción laboral del enfermero del Hospital Víctor Larco Herrera”

Hipótesis Específicas

1. “A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera”

2. “A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera”
3. “A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera”
4. “A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera”.

2.3.3 Variables e Indicadores

Variable independiente:

Niveles de Autoestima de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”.

Indicadores:

- Enunciados de la dimensión Personal
- Enunciados de la dimensión Social
- Enunciados de la dimensión Familiar
- Enunciados de la dimensión Académica

Variable dependiente:

Satisfacción Laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”.

Indicadores:

- Significación de tarea
- Condición del trabajador
- Reconocimiento personal y/o social
- Beneficios económicos.

2.3.4. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Nivel de autoestima de los enfermeros	Personal	-Imagen corporal -Cualidades personales -Capacidad -Productividad -Importancia -Dignidad -Juicio personal hacia sí mismo
	Social	-Interacciones sociales -Capacidad -Productividad -Importancia -Dignidad -Juicio personal hacia sí mismo.
	Familia	-Interacciones con el grupo familiar -Capacidad productiva -Importancia -Dignidad -Juicio personal hacia sí mismo.
	Académica	-Desempeño académico -Capacidad -Productividad -Importancia -Dignidad -Juicio personal hacia sí mismo
Variable dependiente: Satisfacción laboral	Significación de tareas	-Disposición de trabajo -Esfuerzo -Realización. -Equidad y/o aporte material. -Importancia del trabajo
	Condición del trabajador	-Existencia normas de actividad laboral. -Comodidad en ambiente laboral.
	Reconocimiento personal y/o social	-Reconocimiento al trabajo. -Logros en el trabajo impacto -Trato de la empresa
	Beneficios económicos	-Remuneraciones -Incentivos económicos.

Capítulo III

Método, Técnica e Instrumentos

3.1 Población y Muestra

Población: La población estuvo conformada por 116 enfermeros que laboran en el área de hospitalización del Hospital "Víctor Larco Herrera".

Muestra: La muestra estuvo constituida por 45 enfermeros del Hospital "Víctor Larco Herrera"; quienes fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio estratificado al 95% de confianza y se utilizó la fórmula para estimar una proporción poblacional, la cual está dada por:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

N = 116 enfermeros del HVLH

Z = 1.96

p = 0.06 (de un estudio piloto de 15 enfermeros se encontró que uno presentaba un nivel de muy insatisfecho)

q = 0.94

E = 0.055

$$n = \frac{116 * 1.96^2 * 0.06 * 0.94}{0.055^2 * (116 - 1) + 1.96^2 * 0.06 * 0.94} = 45$$

La población estuvo constituida por 116 enfermeros del Hospital "Víctor Larco Herrera" y cuya relación laboral es de 103 enfermeros nombrados, 06 enfermeros en la modalidad de CAS y 07 enfermeros en locación de servicios.

Relación laboral	Enfermeros Población	Enfermeros en la muestra
Nombrados	103	40
Locación de servicios	07	3
CAS	06	2
Total	116	45

3.2 Diseño utilizado en el Estudio

Tipo

El tipo de Investigación fue transversal y descriptivo porque se orientó a describir las características de las variables de investigación, que son los niveles de autoestima y la satisfacción laboral del enfermero en el Hospital Víctor Larco Herrera, así como la relación de dichas variables. Su nivel fue aplicativo porque mediante instrumentos se recolecta la información para la comprobación de las hipótesis.

Nivel

El nivel de investigación corresponde a la investigación aplicada, porque se utilizaron escalas para medir las variables: Autoestima y Satisfacción Laboral con los factores de significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Diseño

Correlacional.

$$M1: O_x r O_y$$

Dónde:

M1: Enfermeros del HVLH.

O_{y2}: observación de los Niveles de autoestima

R: índice de correlación

O_x: observación de la Satisfacción laboral.

3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica denominada Escala.

La información fue registrada mediante el instrumento de recolección de datos de los formatos de la escala de Autoestima y escala de Satisfacción Laboral.

Instrumentos de recolección

El instrumento que se utilizó fue el Cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernández et al, 2010, p. 217), de preguntas tipo Likert, modificado. La escala de Likert es un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández et al., 2010, p. 245).

Validación de Instrumento

Se utilizó la Escala de autoestima de Coopersmith (adultos)

Escala de Satisfacción laboral SL – SPC (versión 2006)

El trabajo psicológico en las organizaciones es uno de los campos de acción más recientes y de gran expectativa en todo tipo de empresas; la misma que tiene como limitación los escasos instrumentos para el diagnóstico e intervención en el recurso humano. La Satisfacción Laboral, entendida como actitud del trabajador hacia su propio trabajo, es uno de los temas poco estudiados como fenómeno en sí pero importante como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador.

El SL-SPC se aprecia como una escala de medición original conformada originalmente por 27 proposiciones asociadas a 4 factores

- Significación de tarea
- Condición del trabajador
- Reconocimiento personal y/o social
- Beneficios económicos.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach.

El estadístico de fiabilidad empleado, Alfa de Cronbach, revela que los instrumentos empleados son fiables y hacen mediciones estables y consistentes.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,51	08
0,81	09
0,91	12

El estadístico de validez empleado, Kaiser-Meyer-Olkin, revela que los instrumentos empleados son válidos ($KMO > 0,5$).

Estadísticos de validez

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,824
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	142,032
	GI	12
	Sig.	0,000

3.4 Procesamiento de Datos

Una vez aplicada la encuesta se procederá a tabular toda la información mediante la creación de una base de datos utilizando para ello el SPSS versión 23.

Se crearán tablas y gráficos con todos los resultados de tipo explicativo, precisando frecuencias y porcentajes, también se utilizará la estadística descriptiva. Finalmente, se comprobarán las hipótesis mediante el uso de pruebas paramétricas es decir a través de la estadística inferencial.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados

4.1. Presentación de resultados y comprobación de hipótesis

4.1.1. Satisfacción laboral

Tabla N° 1

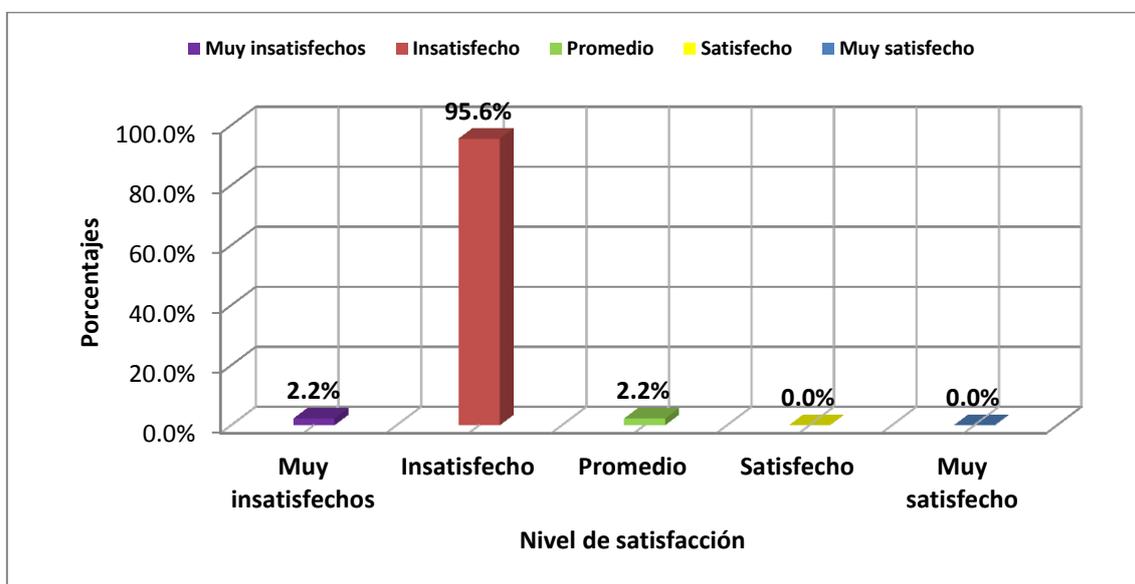
Distribución de la satisfacción laboral de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”

Niveles	n	%
Muy insatisfechos	1	2.2%
Insatisfecho	43	95.6%
Promedio	1	2.2%
Satisfecho	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia de la autora

Gráfico N° 1

Distribución de la satisfacción laboral de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”



En la tabla y gráfico N° 1, respecto a la distribución de la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se aprecia que el nivel de insatisfacción alcanza el mayor porcentaje (95.6%), seguido de muy insatisfecho y promedio en un 2.2%, ninguno estuvo satisfecho.

4.1.1.1. Satisfacción laboral según significación de tareas

Tabla N° 2

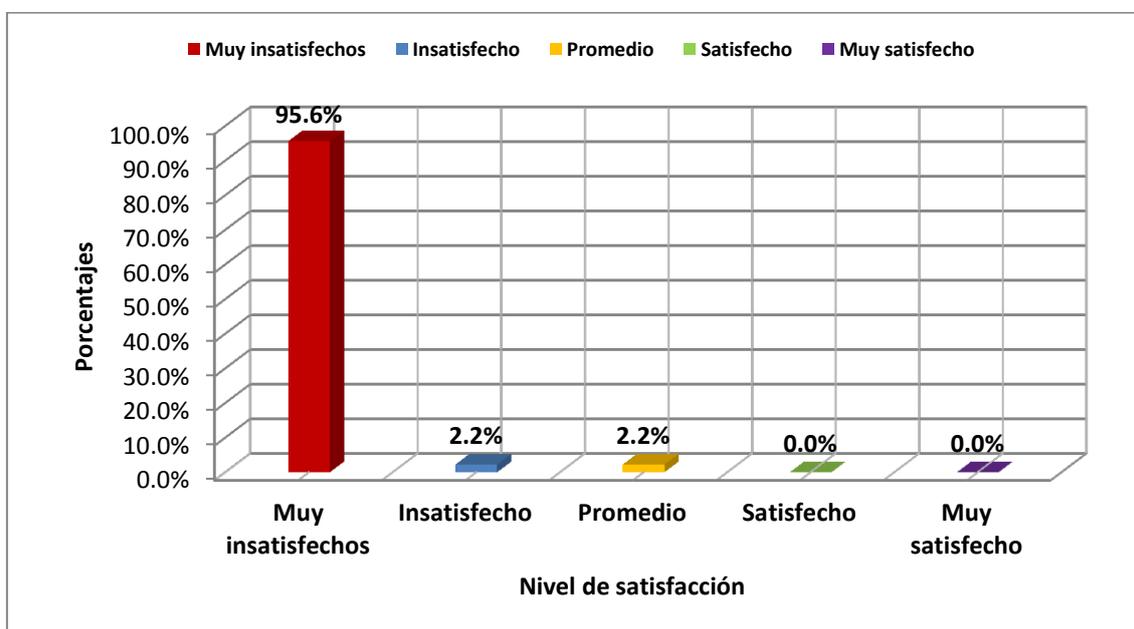
Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”

Niveles	n	%
Muy insatisfechos	43	95.6%
Insatisfecho	1	2.2%
Promedio	1	2.2%
Satisfecho	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia de la autora

Gráfico N° 2

Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”



En la tabla y gráfico N° 2 respecto a la distribución de la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se aprecia que el 95.6% estuvieron muy insatisfechos, seguido de insatisfechos y promedio en un 2.2%, ninguno estuvo satisfecho.

4.1.1.2. Satisfacción laboral según condición del trabajador

Tabla N° 3

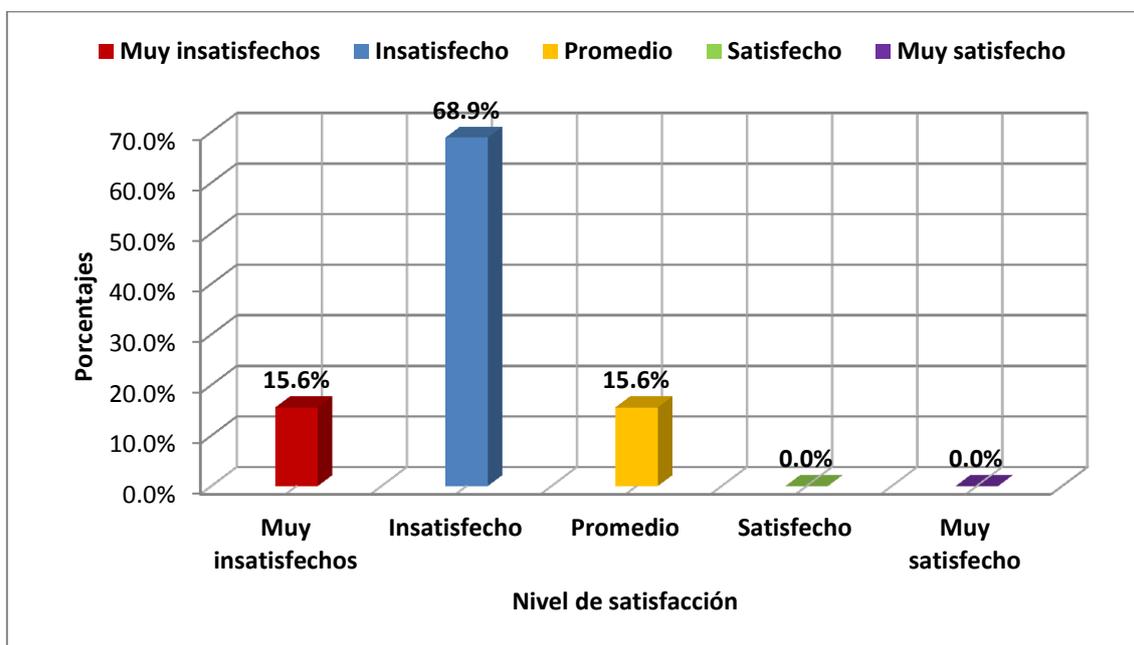
Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”

Niveles	n	%
Muy insatisfechos	7	15.6%
Insatisfecho	31	68.9%
Promedio	7	15.6%
Satisfecho	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia de la autora

Gráfico N° 3

Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”



En la tabla y gráfico N° 3, respecto a la distribución de la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se aprecia que el 68.9% se encontraron insatisfechos, seguido del 15.6% que se encontraron muy insatisfechos o promedio, ninguno estuvo satisfecho.

4.1.1.3. Satisfacción laboral según reconocimiento personal y/o social

Tabla N° 4

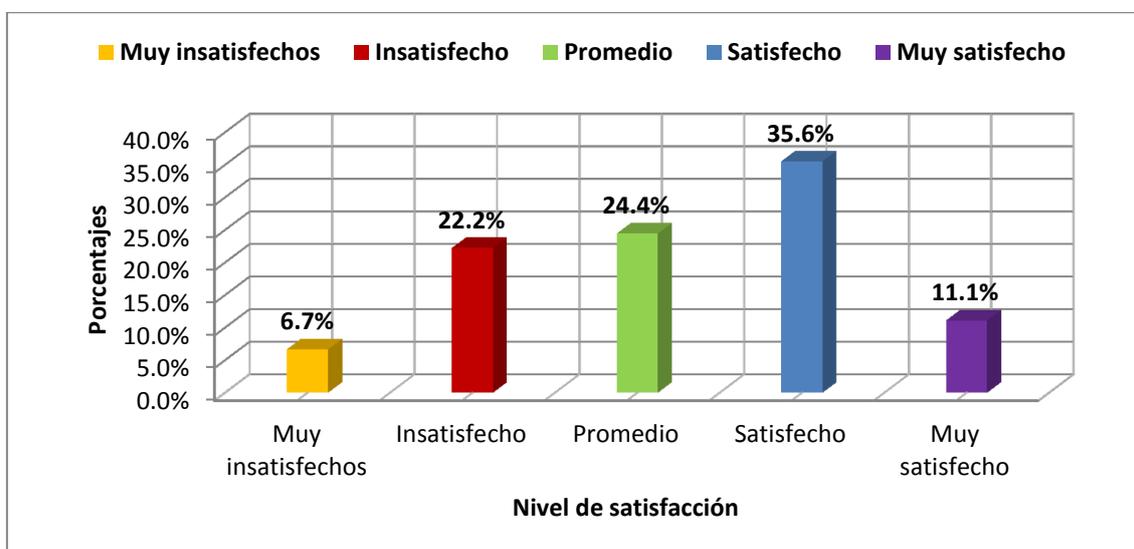
Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”

Niveles	n	%
Muy insatisfechos	3	6.7%
Insatisfecho	10	22.2%
Promedio	11	24.4%
Satisfecho	16	35.6%
Muy satisfecho	5	11.1%
Total	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia de la autora

Gráfico N° 4

Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”



En la tabla y gráfico N° 4, respecto a la distribución de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se puede apreciar que el 35.6% se encontraron satisfechos, seguido del 24.4% en promedio, 22.2% se encontraron insatisfechos, el 11.1% estuvo muy satisfechos y el 6.7% estuvieron muy insatisfechos.

4.1.1.4. Satisfacción laboral según beneficios económicos

Tabla N°5

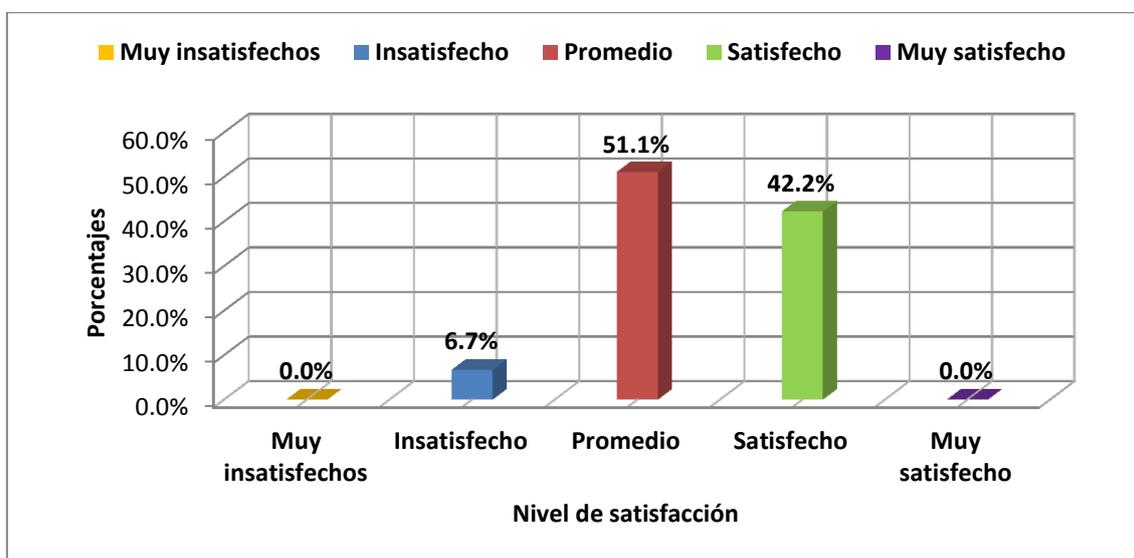
Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”.

Niveles	n	%
Muy insatisfechos	0	0.0%
Insatisfecho	3	6.7%
Promedio	23	51.1%
Satisfecho	19	42.2%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia de la autora

Gráfico N°5

Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”.



En la tabla y gráfico N° 5, respecto a la distribución de la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se puede apreciar que el 51.1% estuvieron en promedio, seguido del 42.2% que se encontraron satisfechos, el 6.7% estuvieron insatisfechos, ninguno estuvo muy insatisfecho y muy satisfecho.

4.1.2. Nivel de Autoestima

Tabla N° 6

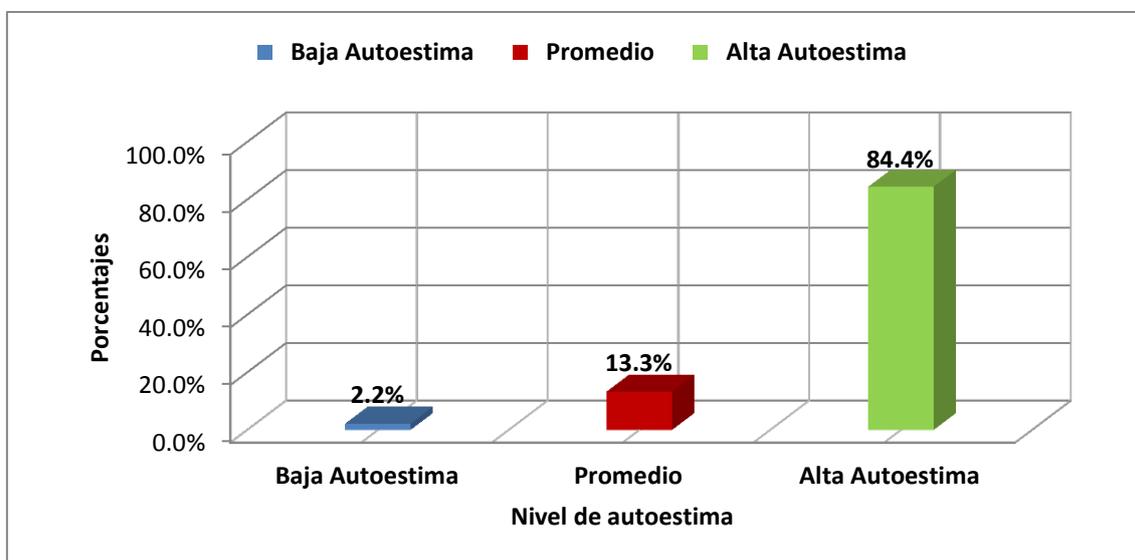
Distribución de la autoestima de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”.

Niveles	n	%
Baja Autoestima	1	2.2%
Promedio	6	13.3%
Alta Autoestima	38	84.4%
Total	45	100.0%

Fuente: Elaboración propia de la autora

Gráfico N° 6

Distribución de la autoestima de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”.



En la tabla y gráfico N° 6, respecto a la distribución de la autoestima de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se puede apreciar que el mayor porcentaje correspondió a alta autoestima en 84.4%, seguido de 13.3% que se encontraron en promedio y 2.2% manifestaron baja autoestima.

4.1.2.1. Autoestima según satisfacción laboral

Tabla N° 7

Distribución de la autoestima y satisfacción laboral de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”.

Satisfacción laboral		Autoestima			Total
		Baja autoestima	Promedio	Alta autoestima	
Muy insatisfecho	n	1	0	0	1
	%	2.2%	0.0%	0.0%	2.2%
Insatisfecho	n	0	6	37	43
	%	0.0%	13.3%	82.2%	95.6%
Promedio	n	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	2.2%	2.2%
Satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Muy satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	n	1	6	38	45
	%	2.2%	13.3%	84.4%	100.0%

Fuente: Elaboración del estadista

Tabla N° 8

Correlación estadística entre autoestima y satisfacción laboral

		Autoestima	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Autoestima	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.302
		N	45
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,157
		Sig. (bilateral)	.000
		N	45

Fuente: Elaboración del estadista

No existe una relación entre la autoestima y la satisfacción laboral ($\text{Sig}=0.302>0.05$) de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se puede concluir que No se cumplió la **hipótesis general**: “A mayores niveles de autoestima mayor satisfacción laboral del enfermero del Hospital Víctor Larco Herrera”. Se acepta la hipótesis nula: “A mayores niveles de autoestima menor satisfacción laboral del enfermero del Hospital Víctor Larco Herrera” siendo la autoestima alta en 84.4% e insatisfacción en 95.6%.

4.1.2.2. Autoestima según significación de tareas

Tabla N° 9

Distribución de la autoestima en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”.

significación de tareas		Autoestima			Total
		Baja autoestima	Promedio	Alta autoestima	
Muy insatisfecho	n	1	6	36	43
	%	2.2%	13.3%	80.0%	95.6%
Insatisfecho	n	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	2.2%	2.2%
Promedio	n	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	2.2%	2.2%
Satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Muy satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	n	1	6	38	45
	%	2.2%	13.3%	84.4%	100.0%

Fuente: Elaboración del estadista

Tabla N° 10

Correlación estadística entre autoestima y significación de tareas

		Autoestima	significación de tareas
Rho de Spearman	Autoestima	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	45
	significación de tareas	Coeficiente de correlación	,092
		Sig. (bilateral)	,546
		N	45

Fuente: Elaboración del estadista

Sobre la base de la correlación de Spearman se encontró que No existe relación significativa entre la autoestima y la satisfacción laboral, en la dimensión significación de las tareas, de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se puede concluir que No se cumplió la **hipótesis específica 1** que decía: “A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera”, siendo la autoestima alta en 84.4% y muy insatisfecho en 95.6%.

4.1.2.3. Autoestima según condiciones del trabajador

Tabla N° 11

Distribución de la autoestima en la dimensión condición del trabajador de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”.

condición del trabajador		Autoestima			Total
		Baja autoestima	Promedio	Alta autoestima	
Muy insatisfecho	n	1	3	3	7
	%	2.2%	6.7%	6.7%	15.6%
Insatisfecho	n	0	3	28	31
	%	0.0%	6.7%	62.2%	68.9%
Promedio	n	0	0	7	7
	%	0.0%	0.0%	15.6%	15.6%
Satisfecho	N	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Muy satisfecho	N	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	N	1	6	38	45
	%	2.2%	13.3%	84.4%	100.0%

Fuente: Elaboración del estadista

Tabla N° 12

Correlación estadística entre autoestima y condiciones del trabajador

		Autoestima	Condición del trabajador
Rho de Spearman	Autoestima	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	45
	Condición del trabajador	Coefficiente de correlación	,203
		Sig. (bilateral)	,182
		N	45

Fuente: Elaboración del estadista

Sobre la base de la correlación de Spearman se encontró que No existe una relación significativa ($Sig=0.182>0.05$) entre la autoestima y la satisfacción laboral, en la dimensión condición del trabajador, de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se puede concluir que No se cumplió la **hipótesis específica 2** que decía: “A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la condición del trabajador de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera”, siendo la autoestima alta 84.4% e insatisfacción en 68.9%.

4.1.2.4. Autoestima según reconocimiento personal y/o social

Tabla N° 13

Distribución de la autoestima en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”.

reconocimiento personal y/o social		Autoestima			Total
		Baja autoestima	Promedio	Alta autoestima	
Muy insatisfecho	n	1	0	2	3
	%	2.2%	0.0%	4.4%	6.7%
Insatisfecho	n	0	3	7	10
	%	0.0%	6.7%	15.6%	22.2%
Promedio	n	0	1	10	11
	%	0.0%	2.2%	22.2%	24.4%
Satisfecho	n	0	1	15	16
	%	0.0%	2.2%	33.3%	35.6%
Muy satisfecho	n	0	1	4	5
	%	0.0%	2.2%	8.9%	11.1%
Total	n	1	6	38	45
	%	2.2%	13.3%	84.4%	100.0%

Fuente: Elaboración del estadista

Tabla N° 14

Correlación estadística entre autoestima y reconocimiento personal

		Autoestima	Reconocimiento personal	
Rho de Spearman	Autoestima	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.002	
		N	45	
	Reconocimiento personal	Coefficiente de correlación	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	45	45

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

Sobre la base de la correlación de Spearman se encontró que Existe una relación significativa ($Sig=0.002<0.05$) y moderada ($Rho=0.446>0.4$) entre la autoestima y la satisfacción laboral, en la dimensión reconocimiento personal y/o social, de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se puede concluir que se cumplió la **hipótesis específica 3** que decía: “A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera, siendo la autoestima alta 84.4% y la satisfacción más alta en 35.6%.

4.1.2.5. Autoestima según beneficios económicos

Tabla N° 15

Distribución de la autoestima en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”.

beneficios económicos		Autoestima			Total
		Baja autoestima	Promedio	Alta autoestima	
Muy insatisfecho	N	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Insatisfecho	n	1	0	2	3
	%	2.2%	0.0%	4.4%	6.7%
Promedio	n	0	4	19	23
	%	0.0%	8.9%	42.2%	51.1%
Satisfecho	n	0	2	17	19
	%	0.0%	4.4%	37.8%	42.2%
Muy satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	n	1	6	38	45
	%	2.2%	13.3%	84.4%	100.0%

Fuente: Elaboración del estadista

Tabla N° 16

Correlación estadística entre autoestima y beneficios económicos

		Autoestima	Beneficios económicos	
Rho de Spearman	Autoestima	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,027	
		N	45	
	Beneficios económicos	Coefficiente de correlación	,329*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	45	45

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Sobre la base de la correlación de Spearman se encontró que Existe una relación significativa ($Sig=0.027 < 0.05$) y moderada ($Rho=0.429 > 0.4$) entre la autoestima y la satisfacción laboral, en la dimensión beneficios económicos, de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se puede concluir que Se cumplió la **hipótesis específica 4** que decía: “A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, siendo la autoestima alta 84.4% y el promedio de satisfacción en 51.1%.

4.2. Discusión de Resultados

Los resultados de la investigación demuestran que No existe una relación entre la autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco Herrera”; así como tampoco existe relación entre la autoestima y la satisfacción laboral, en la dimensión condición del trabajador y tampoco entre la autoestima y la satisfacción laboral, en la dimensión significación de las tareas. Existe una relación directa significativa en la dimensión reconocimiento personal y/o social; así como en lo que respecta a beneficios económicos. En el trabajo de tesis de Víctor Cárdenas (2008) titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en las escuelas profesionales de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas, sede Lima según la percepción y opinión de los docentes”. Los resultados obtenidos a nivel general indican que existe correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Respecto a la variable género no se encontró diferencias significativas, si existen diferencias significativas en la satisfacción laboral y en el nivel de percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en la muestra investigada. En la investigación de Ponce y cols. (2009) México, denominada “Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social”, obtuvieron como resultados que, en la evaluación institucional, comunicación, salud y condiciones laborales existió mayor satisfacción; y en desarrollo, capacitación y actualización, se tuvo un índice menor. En general se encontraron un alto porcentaje de personal satisfecho con su trabajo. Respecto a la remuneración económica, salud y condiciones laborales, presentó altos niveles de insatisfacción, se coincide con Briceño quien detectó bajo salario y pocas posibilidades de ascenso, condiciones que producen mayor insatisfacción entre el personal de enfermería. En el trabajo de María y col. (2008) denominado “Nivel de autoestima y correlación con comportamientos de riesgo en alumnos de la Universidad de Almería”, se tiene como resultados que el 7,9% de los 123 alumnos estudiados presentaba autoestima significativamente baja, el 29,3% media-baja, el

12,2% media, el 46,3% media-alta y el 4,9% significativamente alta, sin diferencias estadísticamente significativas entre ambos sexos. No se observa significación en la correlación entre comportamiento sexual y nivel de autoestima. Se encuentra un mayor consumo de alcohol, cannabis, cocaína, drogas de diseño y anfetaminas en los grupos de mayor autoestima. Se concluye que la autoestima es importante en todos los aspectos de la vida, y se puede considerar una necesidad básica humana, aumenta el nivel de seguridad personal y se ha descrito como factor protector ante comportamientos de riesgo. Sin embargo, nuestros datos apuntan a un consumo de drogas más elevado en los grupos de jóvenes con mayor autoestima. En el trabajo de Chen Hong y Yang (2010) sobre “La asociación entre los niveles de autoestima y la preferencia por estilos de afrontamiento”, los resultados del estudio mostraron que los varones obtendrían medias más altas en autoestima respecto a las mujeres, así como puntuaciones significativamente más altas en auto concepto, autoestima global y apariencia. Además, se halló que los varones utilizarían con más frecuencia la reinterpretación positiva seguida por la planificación, afrontamiento activo y la aceptación, en cambio las mujeres diferirían de ellos en cuanto una mayor preferencia por el apoyo instrumental, emocional y social, aceptación y expresión de las emociones. Por último, el referido estudio concluye que la baja autoestima se asociaría con menores niveles de adaptación y con estilos de afrontamiento basados en estrategias de evitación, mientras que una autoestima elevada, se relacionaría con estilos de afrontamiento centrados en el problema y mayor eficacia, además del uso de estrategias como el humor. En el trabajo de Anna Castañeda (2013) sobre “Autoestima claridad de auto concepto y salud mental en adolescentes de Lima Metropolitana”, los resultados obtenidos muestran diferencias significativas según sexo. Las adolescentes puntúan menos en autoestima y más en problemas de internalización que los varones, asimismo se han nivelado con ellos en comportamientos problemas globales. La claridad de auto concepto es más relevante para los varones que para las mujeres en las escalas sindrómicas, y es clave en problemas externalizados para ambos sexos.

Para el grupo de mujeres, la autoestima resulta ser importante para trastornos de internalización. En el trabajo de Verónica Ruiz y col. (2014) denominado “Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores”. Los datos confirman la hipótesis de que un nivel de estudios superior llevaría a las personas a un nivel de bienestar más elevado, pues encontramos que puntúan más alto tanto en satisfacción laboral como en satisfacción vital, no encontrándose diferencias significativas en cuanto a la autoestima. En el trabajo de Alfaro y col. (2012) denominado “Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que este puede considerarse promedio, además que si existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas. En el trabajo de Chapa y col. (2012), denominada “Presencia de violencia familiar y su relación con el nivel de Autoestima y rendimiento académico en estudiantes de secundaria de la I.E. N°0031 María Ulises Dávila Pinedo Morales”. Tarapoto. Se concluye que la mayoría de los estudiantes (64.5%) no alcanzan el óptimo nivel de autoestima. Pues el 50.4% de estos tiene un nivel de autoestima media y el 14.1% tienen autoestima baja, lo que significa que el 35.6% tienen autoestima elevada. En el trabajo de Alva y Col. (2014), titulado “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo”, Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. En el trabajo de María Luna (2015), Lima, denominado “Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de Lima”, Los resultados arrojaron que la satisfacción laboral global en los docentes es de nivel promedio, al igual que en las dimensiones de significación de la tarea y condiciones de trabajo, en el nivel insatisfecho es la dimensión de reconocimiento personal y/o social

a diferencia de beneficios económicos donde están satisfechos los docentes. Existe correlación estadísticamente significativa pero moderada entre las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos, reconocimiento personal y/o social y compromiso organizacional global.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

1. No existe una relación entre la autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”; siendo la autoestima alta en 84.4% e insatisfacción en 95.6%
2. No existe relación entre la autoestima y la satisfacción laboral, en la dimensión significación de las tareas; siendo la autoestima alta en 84.4% y muy insatisfecho en 95.6%.
3. No existe una relación entre la autoestima y la satisfacción laboral, en la dimensión condición del trabajador; siendo la autoestima alta 84.4% e insatisfacción en 68.9%.
4. Existe una relación significativa entre la autoestima y la satisfacción laboral, en la dimensión reconocimiento personal y/o social; siendo la autoestima alta 84.4% y la satisfacción más alta en 35.6%.
5. Existe una relación significativa entre la autoestima y la satisfacción laboral, en la dimensión beneficios económicos; siendo la autoestima alta 84.4% y el promedio de satisfacción en 51.1%.

5.2 Recomendaciones

1. El Hospital "Víctor Larco Herrera" debe considerar que la autoestima es alta, mientras que la satisfacción laboral es baja, existiendo una insatisfacción alta en los enfermeros, por lo que se tiene que mejorar el aspecto laboral de la organización.
2. Se debe mejorar en la satisfacción laboral, la dimensión significación de las tareas de los enfermeros que involucra la mejor disposición de trabajo, compensar el esfuerzo, perspectivas de realización, mejor equidad y/o aporte material.
3. En relación a la dimensión condición del trabajador como enfermeros, se debe realizar un seguimiento sobre la existencia o disponibilidad de elementos normativos que regulan la actividad laboral y la comodidad del ambiente laboral.
4. Se debe realizar programas de mejoramiento continuo del bienestar del personal del Hospital, para aumentar el porcentaje de satisfacción laboral de los enfermeros en lo que respecta a la dimensión reconocimiento personal y/o social, que involucra el reconocimiento y los logros en el trabajo.
5. En los programas para mejorar el porcentaje de satisfacción laboral de los enfermeros, se debe priorizar la dimensión beneficios económicos, que involucra la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos, como producto del esfuerzo en la tarea asignada, ya que existe una relación significativa con la autoestima.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALARCÓN, Reynaldo (2008) Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento. Segunda Edición. Universidad Ricardo Palma. Editorial Universitaria. Lima.
2. BERNAL, César Augusto (2006) Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Prentice Hall. México.
3. Alba-Leonel A. y Otros. "Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México", México, 2008.
4. Arellano C. "Relación de necesidades individuales y satisfacción laboral" 2004
5. Bandin Moran, Flor de María; Egusquiza Motivación y nivel de satisfacción laboral de la enfermera en el Servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño. UPCH. Lima; s.n; 2003. 35 h. tab. (BC: 20040310: TL-789/TL-789a).
6. Bonilla V., Mónica y Otros "Nivel de satisfacción laboral y grado de ausentismo de las enfermeras del Hospital Arzobispo Loayza". Lima; s.n; 1990. 45 h. tab. (BC:25n 99: TB-3011/TB-3011a)
7. Briceño, C. y Cols. efectúan la investigación "Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público" Revista Electrónica de Medicina Intensiva. Artículo especial nº 30. Vol. 5 nº 4, abril 2005. Argentina, 2005.
8. Chacpi T., Nelly y Otros. "Motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería". Lima;

9. Chávez, Manuel; Álvarez, Miguel y Otros. Satisfacción laboral en médicos y enfermeras. 1996, México. Artículo [LILACS ID: 203011]
10. Chiang, M. y Cols. "Clima organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1". Chile, 2007
11. Chiavenato, Adalberto. "Administración de Recursos Humanos". Editorial. Mc. Graw Hill. 11ava. Edición. 1994.
12. Corsino Ciriaco, Zoila; Gómez López, Sandra; Olaza Cabrera, Rosmery Satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales Lima; 2003. (BC: 20040120: TL-753/TL-753a).
13. DÁnello, S., Marcano, E., Guerra J. "Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Médicos del Hospital Universitario de los Andes. MEDULA, Revista de Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes. Vol. 9 N° 1-4. 2000. (2003). Mérida - Venezuela.
14. Dios S. Rosa, Manrique S. Grey. Nivel de Satisfacción Laboral relacionado con los factores psicosociales de trabajo en los profesionales de enfermería del hospital de apoyo I "José Alfredo Mendoza Olavarría" Tumbes. 2005.
15. Espinoza R. Edgar y Brandt T. César. Percepción de la satisfacción laboral y de la calidad de servicio por el personal de salud. 2005, Venezuela. Artículo [LILACS ID: 433263]
16. Fernández B. y Para T, "Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales privados y públicos de la provincia de Concepción. Chile. 2003
17. García Idrogo, Jorge. (2005) en la tesis Nivel de satisfacción laboral del trabajador y percepción de la calidad de la atención de salud por el paciente en el Hospital I Luis Albrecht – Es-Salud, Trujillo.

18. Hernández, Varna. y Otros, (2005) "Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio", Cuba.
19. Hernandez, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (1998) Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill.
20. Hernández S. Paula y Hevia V., María. (1998) Factores que se asocian al grado de satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el área intrahospitalaria del Servicio de Salud Metropolitano sur oriente. Santiago de Chile. Tese [LILACS ID: 261182].
21. Hurtado Arenas, K. y Otros. (2002) "Nivel de Satisfacción Laboral que experimentan las enfermeras asistenciales del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Lima; 49 h. tab. (BC: 20021226: TL-0576/TL-0576a).
22. Izaguirre, C. y Col. Realizan el trabajo (2004) "Satisfacción Laboral en los empleados de la Región Metropolitana de Tegucigalpa". Nicaragua.
23. Jiménez, E. y Pérez E. "La satisfacción laboral de la enfermera general", México, 1999.
24. López Soriano, Francisco; Bernal, Lucía; Cánovas, Antonio. Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. 2001. España. Artigo.
25. Luna P., María "Factores socio demográficas, laborales y actitudinales de la satisfacción laboral del personal de salud de los servicios periféricos de Tacna" 2002 Lima. (BC: 20050210: TM-662/TM-662a).
26. McKay, m y Faning, P. (1999) Autoestima. Evaluación y mejora. Madrid: Ediciones Martínez Roca.
27. Napuri Vila, Ninfa Carlota; Olivares Yanqui, Eliana Angélica (1990) Influencia de la formación profesional en la satisfacción laboral de las

- enfermeras egresadas de la escuela de enfermeras "Arzobispo Loayza" UPCH. Lima.
28. Ortiz D., Nelly y Otros. (2004) "Identidad profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza". Lima.
29. Palma, Sonia. "Escala Satisfacción Laboral SL – SPC". Cartolan EIRL. Lima - Perú, 2006.
30. Piscoya Salinas, Gustavo. (1998) Valores interpersonales en voluntarias y enfermeras de un hospital de salud mental de Lima. Tesis.
31. Ponce Judith, Ponce Gandhi y Lugo Irma. (2009) Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social. Revista Enfermería Instituto México Seguro Social.
32. Rivas Galarreta, Enrique (1997) "Manual para la Estructura del Proyecto de Investigación Científica para la Tesis" s.e. Perú.
33. Siordia R., Alicia, Mejía, Juan y otros. Satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel. 2000, México. [LILACS ID: 304422]
34. Torres S., Chávez C., Lizárraga E. y Guerra M. 2007 "Ausentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel" Revista Enfermería Instituto México Seguro Social
35. Walsh, R y Vaughan, F (1999). Más allá del ego. Barcelona: Editorial Cairós.
36. Yagosesky, R. (1998). Autoestima en palabras sencillas. Caracas: Impresiones San Pablo.

37. Barroso, M (2000). Autoestima. Ecología y catástrofe. Caracas: Editorial Galac, S.A.
38. Branden. (2001) Los seis pilares de la autoestima. Madrid: Editorial Temas de Hoy.
39. Castillo, C. (2000). Autoestima. Buenos Aires: Editorial De Palma.
40. Coopersmith, S. (1995). The antecedents of self-esteem consulting. USA: Psychologistress.
41. Hernandez, C. (2003). Desarrollo de la Autoestima y la conciencia moral en las contradicciones de la sociedad contemporánea. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
42. Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2008). Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública *chilena* (CEPA). Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología Aplicada. Recuperado de http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et.al_2008.pdf
43. Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). Psicología del Trabajo. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
44. Newstron, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
45. Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 19(2), 21-36. Recuperado de <http://www.redalyc.org/sr/inicio/ARTPdfRed.jsp?Cve=29918523003>

46. María José Muñoz Paris, Ana del Mar Ruiz Muñoz (2008) Nivel de autoestima y correlación con comportamientos de riesgo en alumnos de la Universidad de Almería. *Enfermería Clínica* 30-8621, Vol. 18, N° 2, 2008, págs. 70-76

ANEXOS

ANEXOS N° 1
ESCALA DE AUTOESTIMA

Escala de autoestima de Coopersmith (adultos)

Instrucciones:

Coloque 1 (uno) en V o F, según coincida la respuesta del sujeto evaluado. Al final Verifique que no ha dejado de responder algún ítem.

Nº		V	F
1	Usualmente las cosas no me molestan		
2	Me resulta difícil hablar frente a un grupo		
3	Hay muchas cosas de mi que cambiaría si pudiese		
4	Puedo tomar decisiones sin mayor dificultad		
5	Soy muy divertido (a)		
6	Me altero fácilmente en casa		
7	me toma mucho tiempo acostumbrarme a cualquier cosa nueva		
8	Soy popular entre las personas de mi edad		
9	Generalmente mi familia considera mis sentimientos		
10	Me rindo fácilmente		
11	Mi familia espera mucho de mí		
12	Es bastante difícil ser "Yo mismo"		
13	Me siento muchas veces confundido		
14	La gente usualmente sigue mis ideas		
15	Tengo una pobre opinión acerca de mí mismo		
16	Hay muchas ocasiones que me gustaría irme de mi casa		
17	Frecuentemente me siento descontento con mi trabajo		
18	No estoy tan simpático como mucha gente		
19	Si tengo algo que decir, usualmente lo digo		
20	Mi familia me comprende		
21	Muchas personas son más preferidas que yo		
22	Frecuentemente siento como si mi familia me estuviera presionando		
23	Frecuentemente me siento desalentado con lo que hago		
24	Frecuentemente desearía ser otra persona		
25	No soy digno de confianza		

ANEXOS N° 2
ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Total Acuerdo TA	De Acuerdo A	Indeciso I	En Desacuerdo D			Total Desacuerdo TD	
			TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.							
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.							
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.							
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.							
5. Me siento mal con lo que gano.							
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".							
7. Me siento útil con la labor que realizo.							
8. El ambiente donde trabajo es confortable.							
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.							
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando							
11. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.							
12. Me gusta mi horario.							
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.							
14. Llevarse bien con el Jefe beneficia la calidad del trabajo.							
15. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable							
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas							
17. El horario de trabajo me resulta incomodo							
18. Me complace los resultados de mi trabajo.							
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.							
20. En el ambiente físico donde en el que laboro, me siento cómodamente.							
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.							
22. Me gusta el trabajo que realizo							
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.							
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.							
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(s).							
26. Me gusta la actividad que realizo.							
27. Mi Jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.							

ANEXO N° 3

Descripción del instrumento

Escala de Satisfacción laboral SL - SPC_(versión 2006)

Las investigaciones sobre el tema, ofrecen explicaciones a partir de factores; así también han tratado de buscar su relación con otros procesos psicológicos, quedando clara la relación entre Satisfacción Laboral y Satisfactores Intrínsecos, Herzberger, Mausner y Snyderman (1959) y que el grado de Satisfacción Laboral guarda cierta relación con comportamiento de asistencia al trabajo en interacción con otras variables, Vroom (1964).

En el Perú, se han sustentado planteamientos en el sentido de una relación entre Satisfacción Laboral y los factores intrínsecos del trabajador, León, F. (1976) y León, F. Pejerrey G. (1978). Así también una alta relación de la Satisfacción Laboral con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, León, F.

Validez y Confiabilidad

Escala de Satisfacción laboral SL – SPC (versión 2006)

El trabajo psicológico en las organizaciones es uno de los campos de acción más recientes y de gran expectativa en todo tipo de empresas; la misma que tiene como limitación los escasos instrumentos para el diagnóstico e intervención en el recurso humano. La Satisfacción Laboral, entendida como actitud del trabajador hacia su propio trabajo, es uno de los temas poco estudiados como fenómeno en sí pero importante como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador.

El SL-SPC se aprecia como una escala de medición original conformada originalmente por 27 proposiciones asociadas a 4 factores que se define como sigue:

- **Factor I:** Significación de tareas. - Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

- **Factor II:** Condición de trabajo. - Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
- **Factor III:** Reconocimiento Personal y/o Social. - Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.
- **Factor IV:** Beneficios Económicos. - Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Categorías Diagnósticas Escala SL-SPC

Nivel de Satisfacción	Significación tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy Satisfecho	37 ó mas	41 ó mas	24 ó mas	20 ó mas	117 ó mas
Satisfecho	33 - 36	35 - 40	19 - 23	16 - 19	103 - 116
Promedio	28 - 32	27 - 34	18 - 20	11 - 15	89 - 102
Insatisfecho	24 - 27	20 - 26	12 - 17	8 - 10	75 - 88
Muy Insatisfecho	23 ó menos	19 ó menos	11 ó menos	7 ó menos	74 ó menos

ANEXO N° 4 MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

Niveles de Autoestima y Satisfacción Laboral en Enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTO
<p>Problema general.</p> <p>¿Cómo es la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relacionan los niveles de Autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”?</p> <p>¿Cómo se relacionan los niveles de Autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera”</p> <p>¿Cómo se relacionan los niveles de Autoestima con la satisfacción laboral en la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Precisar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”</p> <p>Determinar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”</p> <p>Establecer la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>“A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral del enfermero del Hospital Víctor Larco Herrera”</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>“A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera”</p> <p>“A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la condición del trabajador de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera”</p> <p>“A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Niveles de Autoestima de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera.</p> <p>Indicadores:</p> <p>-Enunciados de la dimensión Personal</p> <p>-Enunciados de la dimensión Social</p> <p>-Enunciados de la dimensión Familiar</p> <p>-Enunciados de la dimensión Académica</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción Laboral de los enfermeros del “Hospital Víctor Larco</p>	<p>Tipo</p> <p>El tipo de Investigación fue transversal, descriptivo porque se orientó a describir las variables de investigación: niveles de autoestima y la satisfacción laboral del enfermero en el hospital Víctor Larco Herrera.</p> <p>Nivel</p> <p>Es aplicativo porque mediante instrumentos se recolecta la información para la comprobación</p>	<p>Población</p> <p>Estuvo conformada por 116 enfermeros que laboran en el área de hospitalización del Hospital “Víctor Larco Herrera”.</p> <p>Muestra:</p> <p>Estuvo constituida por 45 enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”; quienes fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio estratificado al 95% de confianza</p>	<p>Técnica</p> <p>Escalas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escala de satisfacción laboral de Vilma Palma. • Escala de Autoestima de Coopersmith.

<p>dimensión reconocimiento personal y/o social de los enfermeros del Hospital "Víctor Larco Herrera"?</p> <p>¿Cómo se relacionan los niveles de Autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del Hospital "Víctor Larco Herrera"?</p>	<p>dimensión reconocimiento personal y/o social de los enfermeros del "Hospital Víctor Larco Herrera"</p> <p>Identificar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del Hospital "Víctor Larco Herrera".</p>	<p>personal y/o social de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera"</p> <p>"A mayores niveles de autoestima mayor la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera".</p>	<p>Herrera".</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Significación de tarea -Condición del trabajador -Reconocimiento personal y/o social -Beneficios económicos. 	<p>de las hipótesis.</p> <p>Descriptivo porque asocia dos variables.</p> <p>Método y diseño: descriptivo</p> <p>Diseño: Correlacional</p>		
--	--	---	---	---	--	--