



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA
SALUD**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TITULO

**NIVEL DE AUTOESTIMA DE LOS AGENTES DE UNA EMPRESA
DE SEGURIDAD PERSONAL DE LA CIUDAD DE LIMA-2017**

AUTOR

MICHAEL BURGA CARBAJAL

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA**

ASESOR

FREDDY JAIME ALVAREZ

PERÚ - 2018

Quiero dedicarles este trabajo a mi esposa Jennifer, por siempre estar a mi lado, brindándome todo su amor, entrega, dedicación, , conocimiento y sobre todo tenerme mucha comprensión y paciencia durante estos años de mi vida y quien ha sido una pieza clave en mi desarrollo profesional. Mil gracias porque siempre estas a mi lado sin condiciones.

A mis hijos Gadiel y Daciana, porque lucharé siempre por ser un ejemplo a seguir en todos los aspectos de mi vida y ellos puedan sentirse siempre orgulloso.

Partiendo de esta necesidad y diciendo de antemano muchas gracias, primeramente deseo agradecer especialmente a Dios por ser fuente de motivación en los momentos de angustia y después de varios esfuerzos, dedicación, aciertos y reveses que caracterizaron el desarrollo de mi formación profesional y que con su luz divina me guio para no desmayar por este camino que hoy veo realizado.

A mis hijos Gadiel y Daciana, quienes me demuestran que vale la pena vivir así como intentar mejorar cada día y por la satisfacción que me genera el recordar el compromiso que tengo para darle una mejor calidad de vida.

A mi esposa por su gran apoyo y cariño para la realización de este trabajo el cual hizo posible ver culminada mi meta.

A mi madre por hacer de mí una mejor persona a través de su ejemplo de honestidad y entereza por lo que siempre han sido una guía a lo largo de mi vida.

RESUMEN

El presente estudio tuvo por finalidad conocer los niveles de autoestima en un grupo de agentes de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Lima. El instrumento de recolección de datos empleado fue la Escala de Autoestima Coopersmith. El diseño de investigación utilizado fue del método cuantitativo, de nivel descriptivo comparativo y de tipo no experimental y transversal, la muestra estuvo conformada por 150 agentes de seguridad de una empresa privada de seguridad de Lima.

Los resultados hallados permiten determinar que el nivel de autoestima de los agentes en su mayoría se ubica en la categoría media alta y alta. Asimismo en el estudio se pudo evidenciar que la autoestima en la dimensión personal (sí mismo) tiene mejor nivel que la autoestima de las dimensiones social y familiar. Por otra parte se efectuó una comparación en los niveles de autoestima por edades y por zona geográfica, en cuanto a la autoestima por edades se halló que los agentes mayores (31 a 65 años) tienen una autoestima mejor estructurada que la de los jóvenes (18 a 30) años; asimismo en la comparación considerando las zonas geográficas donde laboran los agentes, se evidenció que los agentes de la provincia del Callao, tienen una autoestima levemente mejor que los de Lima metropolitana. Por otra parte aún cuando en los grupos por edades y por zonas geográficas se encuentran leves diferencias en las medias de la autoestima, todos los grupos se ubican en el nivel medio alto. Finalmente se determinó que la autoestima de los agentes se ubica en el nivel medio alto, con lo que se pudo comprobar la hipótesis que afirmaba que la autoestima de los agentes era de nivel alto.

Palabras Claves: Autoestima general, autoestima en la dimensión personal autoestima en la dimensión social y autoestima en la dimensión familiar.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the levels of self-esteem in a group of security agents of a private company in the city of Lima. The instrument used for the data collection was the Coopersmith Self-Esteem Scale. The used research design was the quantitative method, of a comparative descriptive level and of a non-experimental and transversal type, the sample was consisted by 150 security agents from a private security company in Lima.

The results found allow to determine that the level of self-esteem of the agents is mostly in the upper category and upper middle category. Also, in the same study, it was possible to demonstrate that the self-esteem in the personal dimension (itself) has a better level than the self-esteem of the social and family dimensions. On the other hand, a comparison was made in self-esteem levels by age and geographical area, in terms of age self-esteem, it was found that older agents (31 to 65 years old) have a better structured self-esteem than young people (18 at 30) years. Likewise, in the same comparison, considering the geographical zones where the agents work, it was evident that the agents of the province of Callao, have a slightly better self-esteem than those of metropolitan Lima. Otherwise, even when there are slight differences in the means of self-esteem in the groups by age and geographical area, all the groups are located in the medium-high level. Finally, it was determined that the self-esteem of the agents is located in the medium high level, which it was possible to verify the hypothesis that affirmed that the self-esteem of the agents was of a high level.

Key words: General self-esteem, self-esteem in the personal dimension, self-esteem in the social dimension, self-esteem in the family dimension.

INTRODUCCIÓN

La investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de autoestima de los agentes de una empresa de Seguridad Privada de Lima, corresponde al método cuantitativo, es de nivel descriptivo y la muestra estuvo conformada por 150 agentes de seguridad, la cual fue seleccionada de manera intencional.

La autoestima es un constructo muy interesante porque permite entender el proceso de autovaloración que se hace un individuo, esta se nutre de variables culturales o contextuales y biológicas. Es un concepto que reviste importancia en el campo laboral, porque influye en la calidad del trabajo, en las relaciones interpersonales y en el clima organizacional, también se vincula con otros factores como la creatividad, la mejora de los procesos productivos o administrativos en la organización.

La investigación tiene el siguiente contenido. El Capítulo I, contiene el planteamiento del problema, la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema principal y los problemas específicos, asimismo se define el objetivo general y los objetivos específicos, así como la justificación e importancia del estudio. El Capítulo II, contiene el Marco teórico, compuesto por los antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas de la autoestima, que contiene los conceptos, los factores que lo integran, su medición. El Capítulo III, contiene las hipótesis, la definición conceptual y operacional de las variables; así como la operacionalización de la variable autoestima. El Capítulo IV, contiene la explicación acerca de la metodología de investigación, el nivel y tipo de investigación, la población y la muestra, la técnica y los instrumentos utilizados y los aspectos éticos considerados. En el Capítulo V, se presentan los resultados hallados, se hace la interpretación, el análisis y la discusión, se comprueban los hipótesis, se formulan las conclusiones y las recomendaciones.

INDICE

Agradecimientos	<i>ii</i>
Dedicatoria	<i>iii</i>
Resumen	<i>iv</i>
Abstract	<i>v</i>
Introducción	<i>vi</i>
Índice	<i>vii</i>
Índice de Tablas	<i>viii</i>
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1. Descripción de la realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos de la investigación	12
1.4. Justificación e importancia de la investigación	13
1.5. Limitaciones del estudio	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas	24
2.3. Definición de términos básicos	43
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1. Formulación de hipótesis principal e hipótesis específicas	45
3.2. Definición conceptual y operacional de las variables	46
3.3. Operacionalización de la variable, dimensiones e indicadores	46
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	48
4.1. Diseño metodológico	48
4.2. Población y muestra	49
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
4.4. Procesamiento y análisis de la información	54
4.5. Aspectos éticos	55
CAPÍTULO V: ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	56
5.1. Presentación e interpretación de los resultados	56
5.2. Comprobación de hipótesis	61
5.3. Discusión	65
5.4. Conclusiones	69
5.7. Recomendaciones	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS	78
01. Matriz de Consistencia	79
02. Escala de Autoestima de Coopersmith	80
03. Base de Datos de Autoestima	81

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Formatos de la Escala de Autoestima.....	32
Tabla N°2 Operacionalización de la variable Autoestima.....	36
Tabla N°3 Criterios de inclusión y exclusión.....	38
Tabla N°4 Estadísticos descriptivos de la muestra de investigación.....	45
Tabla N°5 Autoestima de los trabajadores de la empresa de seguridad.....	46
Tabla N°6 Autoestima en la dimensión Personal de los trabajadores.....	46
Tabla N°7 Autoestima en la dimensión Social de los trabajadores.....	47
Tabla N°8 Autoestima en la dimensión Familiar de los trabajadores.....	48
Tabla N°9 Nivel de autoestima según edad (jóvenes Vs. mayores).....	48
Tabla N°10 Autoestima según zona geográfica (Lima vs Callao).....	49
Tabla N°11 Autoestima promedio de los agentes según edad.....	52
Tabla N°12 Autoestima promedio de los agentes según zona geográfica.....	53

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La autoestima es un constructo que permite explicar el proceso de auto valoración y auto definición de una persona a lo largo de su vida. Como sucede con otros constructos, la autoestima posee un interesante marco teórico construido en las últimas décadas, en todas ellas se coincide en que ésta se desarrolla a lo largo de la vida del individuo e influye decisivamente en el proceso de maduración personal y se proyecta en el comportamiento familiar, social y laboral.

Un nivel adecuado de autoestima permite a las personas elegir las metas que quiere conseguir, decidir qué actividades y conductas desarrollar, si son significativas para ella y asumir la responsabilidad de conducirse a sí misma sin dependencia de otros ni apoyo del medio. Asimismo la autoestima es la plataforma adecuada para relacionarse con el resto de

las personas debido a que, al irradiar un ambiente positivo en el entorno, la persona puede ser aceptada mucho mejor y también puede estimar mejor a los otros. Por otra parte, hace que la persona se autoimponga unas aspiraciones más altas, afronte con éxito las dificultades y se convierta en agente de cambio social.

En nuestro medio laboral no parece tomarse en serio la importancia de la autoestima, ni los factores que influyen sobre ella. Kogan (2015), encontró que un factor que afecta negativamente la autoestima en el entorno laboral, es la discriminación por características étnicas y raciales y por el nivel socio económico. Por otro lado Soto de Paz (2012) encontró que el mobbing afecta de forma significativa y negativa la autoestima del trabajador.

Las personas que tienen niveles inadecuados de autoestima (muy alta o muy baja), están más expuestas a desarrollar dificultades socio-emocionales que podrían comprometer negativamente sus labores y sus relaciones interpersonales; la generalidad de las personas se dedican a trabajar y deben adecuarse de alguna manera a las exigencia y rigores del trabajo y en ella además tienen que interactuar con compañeros, superiores jerárquicos, clientes y proveedores. Las personas pasan más de la mitad de su tiempo de vigilia, brindando sus servicios profesionales en el trabajo y en él, lidiando con los problemas cotidianos que se presentan en ese ámbito. Los agentes de seguridad no están ajenos a este contexto y realidad, se ha observado en muchos casos que las labores que desempeñan afectan sobre su estado emocional, así como sobre la valoración que tienen de ellos mismos, y en muchos casos no es la más óptima; tal como sostiene Yagosesky (1997), una persona con baja valoración de ella misma, experimenta ansiedad a la hora de tomar decisiones y tiene dificultades en su interacción; no así alguien que tiene una buena valoración de sí misma, porque la persona con adecuada autoestima está consciente que en la vida va a cometer errores, que va experimentar el fracaso, pero no le teme a la frustración que pueda experimentar, pues confía en ella y sabe que cualquier dificultad podrá superarlo y salir de ella; por tanto puede tomar

decisiones sin miedo a equivocarse, a arriesgarse por la vida para poder dar más de lo que ella tiene ahora.

Es importante también tener presente que el individuo es único e irrepetible y que a partir de esto, debe valorarse y aceptarse tal cual, la persona debe reconocer quién es, y aceptarse con defectos y virtudes, debe saber que no es perfecta y que es susceptible de cometer errores y a partir de ellos debe estar en capacidad de cambiar para bien. Por tanto, tener una buena estima de sí mismo será un buen punto de partida que influenciará en los agentes de seguridad que integran una empresa de seguridad y la satisfacción en su centro laboral ya que estas pueden influir de manera significativa en su comportamiento laboral.

Por otra parte en el ámbito laboral según Haro (2013), no sólo basta tener en cuenta la percepción que tienen los miembros de la organización frente a la buena estima de sí mismo, sino también el grado de bienestar que le brinda la empresa en los distintos aspectos del trabajo que desempeña, lo cual configura un conjunto de creencias y valores que la persona desarrolla hacia su trabajo. Asimismo Branden (2010), advierte que cuando el trabajo es monótono, rutinario, con tareas repetitivas y poco estimulantes, la mayoría de los trabajadores, suelen reaccionar con irritabilidad, ansiedad, depresión, estrés, etc. Otro de los problemas que plantea es que cuando no existe la promoción profesional, desmotiva enormemente al trabajador en el desempeño de su trabajo y le incita a abandonar su puesto de trabajo en cuanto encuentra otro empleo alternativo.

En base a lo explicado, reviste importancia estudiar las características y los niveles de autoestima en los agentes de una empresa de seguridad, ya que esto va repercutir en la mejora de su personal y en la eficiencia de su desarrollo laboral.

En base a ello se plantearon los problemas de investigación que se enuncian en los siguientes párrafos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es el nivel de autoestima que presentan los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de autoestima en la dimensión personal en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima?
2. ¿Cuál es el nivel de autoestima en la dimensión social en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima?
3. ¿Cuál es el nivel de autoestima en la dimensión familiar en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima?
4. ¿Qué diferencias existen en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la edad?
5. ¿Qué diferencias existen en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la zona geográfica?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo General:

Determinar el nivel de autoestima en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima.

1.3.2 Objetivos específicos:

1. Determinar el nivel de autoestima en la dimensión personal en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima.

2. Determinar el nivel de autoestima en la dimensión social en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima.
3. Determinar el nivel de autoestima en la dimensión familiar en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima.
4. Establecer las diferencias que existen en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la edad.
5. Identificar las diferencias que existen en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la zona geográfica.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

A nivel teórico permitió medir la correspondencia entre la teoría y la realidad, el presente estudio toma como principal marco de referencia el aporte de Coopersmith, su enfoque teórico y metodológico permitirá describir y explicar lo que sucede en un sector de la realidad, es decir, una muestra de trabajadores del rubro de la seguridad de la ciudad de Lima.

Desde la perspectiva aplicada el estudio permitió conocer la autoestima de los agentes de seguridad y en base a ello se hizo llegar sugerencias a la gerencia de personal de la empresa para optimizar los niveles de autoestima de los trabajadores mediante capacitaciones para mejorar los puntos débiles e incrementar autoestima con miras a un mejor desempeño laboral y satisfacción personal.

1.5 Limitaciones del estudio

En el presente estudio se presentaron dos importantes limitaciones:

Para la aplicación de la escala se realizaron las mediciones en la sede laboral, con todas las limitaciones y, especialmente, las distracciones que esta impone, porque por la naturaleza de su trabajo tienen restricciones de tiempo.

En la bibliografía revisada se ha encontrado pocos trabajos sobre los niveles de autoestima en empresas de seguridad y en este tipo de muestra en nuestra ciudad.

Desde el punto de vista metodológico la investigación tiene sus limitaciones ya que solo es de nivel descriptiva comparativa, no es correlacional porque no busca establecer relaciones entre la autoestima y otras variables de la organización. Asimismo la investigación solo abarca el sector de Lima metropolitana y el Callao, no abarca otras zonas geográficas donde también tienen trabajadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Investigaciones Internacionales

Arteaga (2014) realizó una investigación como parte de su tesis, denominada: Relación entre autoestima y actitud de atención al cliente en un grupo de meseros en un hotel de la ciudad de Guatemala, con el objetivo de determinar la relación entre autoestima y actitud de atención al cliente en grupo de meseros en un hotel de la ciudad de Guatemala. Se tomó en cuenta la totalidad de la población, la cual se encuentra constituida por 21 meseros de uno de los hoteles con mayor prestigio de la ciudad de Guatemala. Para la recolección de la información se utilizaron dos cuestionarios, uno para medir el nivel de autoestima y el otro para conocer la actitud de atención al cliente en el grupo de meseros. Los instrumentos fueron aplicados de forma individual a toda la población. La obtención de información para conocer el nivel de autoestima en los colaboradores se llevó a cabo a través de la aplicación de un instrumento tipo Likert, auto aplicable, el cual fue elaborado por el sociólogo Rosenberg (1973), más conocido como la Autoestima de Rosenberg Escala (RSES); dicho instrumento consta de 10 preguntas de opción múltiple. La conclusión indica

que la edad, el estado civil, el género y años de laborar en el hotel, no tienen una relación significativa con el nivel de autoestima, ni con la actitud de atención al cliente en el grupo de meseros. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que sí existe correlación estadísticamente significativa entre atención cliente y la autoestima.

Núñez, Mercado y Madrigal (2014) realizaron una investigación como parte de su tesis, denominada: Autoestima y habilidades emprendedoras en estudiantes de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara en México. Tuvo el objetivo de evaluar la asociación entre la autoestima y las habilidades emprendedoras en estudiantes de ciencias económico - administrativas. Se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional con un diseño no experimental. Como evidencia empírica se obtuvo una muestra de 167 estudiantes del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. Se encontró que la autoestima se asocia de manera positiva con las habilidades emprendedoras; asimismo, la autoestima ejerce una influencia positiva sobre las habilidades emprendedoras. Dichos resultados fueron obtenidos por medio de correlación de Spearman, regresión lineal y análisis de varianza ANOVA.

Hernández, L., Hernández, D. y Bayarre, H. (2014) desarrollaron un estudio que tuvo por finalidad identificar la presencia de desgaste profesional y su relación con la autoestima una muestra de 85 especialistas en Medicina General Integral del municipio Plaza de la Revolución, Cuba. El estudio fue descriptivo, de corte transversal, se utilizó el Cuestionario Breve de Burnout y el de Autoestima (versión para adultos) de Cooper-Smith. El estudio concluyó que los niveles bajos y medios de autoestima están relacionados con el desgaste profesional y el cansancio

emocional en estos especialistas, lo cual apunta a que esta instancia de la personalidad puede modular la aparición del síndrome y sus repercusiones.

Rodas (2013) realizó una investigación como parte de su tesis, denominada: Relación entre autoestima y compromiso organizacional en docentes de una institución educativa, con el objetivo de determinar si existe relación entre el nivel de autoestima y el compromiso organizacional en un grupo de docentes de una institución educativa, ubicada en la ciudad de Guatemala. La población de estudio fue de 30 docentes de género masculino y femenino, comprendido entre las edades de 19 a 50 años, con una antigüedad laboral comprendida en un rango de 1 a 20 años; a quienes se les aplicó dos cuestionarios, el primero fue de autoestima, adaptado por Meléndez (2011); el segundo sobre compromiso laboral, adaptado por Monzón (2004). El estudio fue tipo descriptivo - correlacional. Los resultados indicaron que existe correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el nivel de autoestima y compromiso organizacional en docentes de una institución educativa, ubicada en la ciudad de Guatemala, asimismo se estableció que ni la autoestima ni el compromiso organizacional, son factores que se ven condicionados por variables como edad, género y antigüedad. Sin embargo, en el presente estudio se trabajó con personal docente, los efectos de autoestima y el compromiso organizacional podrían diferir con una muestra mayor de sujetos, por lo que se recomendó realizar estudios en diferentes poblaciones de distintos oficios, escolaridad y niveles jerárquicos, con la finalidad de obtener más información sobre la relación entre autoestima y compromiso organizacional.

López (2012) realizó una investigación como parte de su tesis sobre autoestima y su relación con el sentido de pertenencia en un grupo de operarios de una empresa de manufactura de envase de vidrio, tuvo como principal objetivo

determinar si existe correlación entre las variables autoestima y pertenencia en un grupo de trabajadores de una empresa de manufactura de envase de vidrio. Se tomó como sujetos de estudio al personal de los departamentos de producto terminado, embarques, decorado y fundición; siendo 67 personas de género masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 44 años, con una permanencia laboral entre 1 a 20 años a quienes se les aplicó el cuestionario A – E de autoestima y un cuestionario de identificación con la empresa. El estudio fue de tipo correlacional y descriptivo. Además, se establecieron los niveles de autoestima y sentido de pertenencia de los sujetos por turno laboral, estado civil, edad y grupo ocupacional, administrativo y operativo. Lo hallado fue que no existe una correlación estadísticamente significativa entre autoestima y sentido de pertenencia en la empresa de manufactura de envase de vidrio donde se realizó el estudio, tomando en cuenta estado civil, departamento de labores, turno laboral y actividades administrativas u operativas de los sujetos con los que se hizo el estudio.

Soto (2012), realizó una investigación como parte de su tesis, denominada: Relación entre acoso laboral (moobing) y autoestima en una empresa de call center, con el objetivo de verificar si existe relación entre autoestima y acoso laboral (mobbing) dentro de una empresa de call center bilingüe de Guatemala, tomaron en cuenta el género, edad y antigüedad del empleado, se realizó una investigación de tipo descriptiva correlacional, con un muestreo no probabilístico. Para dicha investigación se utilizó una muestra conformada por 40 sujetos comprendidos entre 19 a 28 años de edad, de los cuales 20 fueron mujeres y 20 hombres. A esta población se les aplicaron dos instrumentos, con el fin de conocer si existía mobbing dentro de la organización. El primero fue “El inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo” (IVAPTPANDO), y la Escala de autoestima de Rosenberg, para determinar

cuál era el nivel de acoso laboral y el nivel de autoestima de los sujetos. Se buscó, además del objetivo principal, conocer si había relación alguna con respecto a la edad, género y antigüedad de los trabajadores dentro de la empresa. Se obtuvo como resultado que si existe relación entre acoso laboral y autoestima, sin embargo esta relación es baja y negativa, lo que significa que a mayor acoso laboral, mayor es el nivel de autoestima en los trabajadores. Dentro de los resultados también se pudo conocer que no se presenta una correlación significativa entre la edad y el género de los sujetos encuestados, sólo existe una correlación significativa entre mobbing, autoestima y antigüedad laboral de los sujetos encuestados. A partir de los resultados y conclusiones establecidas, se recomendó establecer programas y normas de prevención del acoso laboral y mecanismos preventivos del mismo, así como realizar una difusión adecuada de normas y valores en todos los niveles de la organización, ya sea a través de manuales de personal, reuniones informativas y boletines informativos, para prevenir que el mobbing llegue a perjudicar y disminuir la autoestima de los sujetos de estudio y que con el tiempo, este fenómeno afecte el desempeño laboral en general.

Torres, V. (2011) realizó una investigación, como parte de su tesis, cuyo propósito fue establecer si existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la autoestima y el desempeño laboral del personal de una institución educativa de la ciudad capital de Guatemala. El estudio fue de tipo descriptivo - correlacional. El total de los sujetos estudiados lo conformaron 42 personas de sexo masculino y femenino, dentro de un rango de edad que oscila entre los 18 y 55 años y en un nivel de escolaridad desde el primario, al nivel universitario. El instrumento utilizado fue adaptado del libro “Cómo desarrollar la autoestima, Guía para lograr el éxito personal”, elaborado por Connie D. Palladino (1992). El test contiene una serie

de 30 enunciados los cuales se deben evaluar de 1 a 5, siendo 5 el punto más alto. El estudio concluyó que sí existe correlación entre autoestima y desempeño laboral en el total de los grupos tomados en cuenta, existiendo una correlación más grande en el grupo conformado por las niñeras, quienes representan el porcentaje más alto de sujetos evaluados. De igual manera, se comprobó que en los demás grupos la correlación es baja con un resultado positivo, lo cual demuestra que la correlación puede aumentar utilizando muestras más grandes. Por lo anterior se ha recomendado aplicar el mismo estudio utilizando una muestra más grande para el grupo de nivel administrativo y docente y realizar capacitaciones que promuevan el incremento de la autoestima sobre todo en el grupo conformado por las niñeras.

Meléndez (2011) estudió el nivel de autoestima y el desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la ciudad de Guatemala. La población de estudio fue de 164 mensajeros de género masculino y femenino, comprendidos entre las edades de 18 a 63 años, con una antigüedad laboral comprendida en un rango de 6 meses a 13 años; a quienes se les aplicó el test de elaboración propia, que mide autoestima y los datos de desempeño fueron proporcionados por la empresa de estudio, correspondientes al mes de Julio del 2011. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, para la obtención de resultados se utilizó el programa estadístico SPSS en el cual se analizó el coeficiente r de Pearson. Los resultados indicaron que si existe correlación baja, estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre el nivel de autoestima y el desempeño de los mensajeros.

2.1.2. Investigaciones Nacionales

Bereche y Osore (2015) desarrollaron una investigación titulada “Nivel de autoestima en los estudiantes del quinto año de secundaria de la institución educativa privada “Juan Mejía Baca” de Chiclayo” fue una investigación del método cuantitativo y de nivel descriptivo, tuvo como objetivo identificar niveles de autoestima de los estudiantes. Se utilizó el diseño transversal. La población fue de 360, y el tamaño se calculó con la fórmula para poblaciones finitas el cual arrojó una muestra 123 participantes del quinto año de educación secundaria que cumplieron con los criterios de elegibilidad, seleccionados con el muestreo estratificado. Para la medición se utilizó el Inventario de Autoestima Original Forma Escolar de Coopersmith Stanley (Kuder- Richardson 87 -.92). Se utilizó la estadística descriptiva. Los datos se analizaron en los programas: Microsoft Office Excel 2013. Se concluyó que el 49.6% de los estudiantes lograron promedio alto de autoestima y el 35.8% alta autoestima. Los resultados indicaron que la mayoría tenía un nivel medio alto 72.4 % y alto 47.2 % respectivamente. Se observó que cerca del 50% de los estudiantes presentan un nivel promedio alto de autoestima. A su vez, se obtuvo, que existe mayor concentración en el nivel promedio en las secciones E, A, G y J.

Yamamoto (2015) efectuó una investigación sobre “Un modelo de bienestar subjetivo para Lima metropolitana”, fue una investigación donde se considera un modelo en el cual, la autoestima y los valores influyen en las metas y en la percepción de logro de las metas; y que los recursos son mediadores entre las metas y su percepción de logro. Se encontró evidencia confirmatoria del modelo. Se utilizó la técnica del análisis de caminos en una muestra representativa (N = 500, 95 IC +- 5%) en Lima Metropolitana. Los resultados sugieren la enorme importancia de la autoestima en las relaciones sociales. Asimismo proveen evidencia del potencial de satisfacción anticipatoria de las metas y los valores. La investigación plantea un

modelo híbrido de bienestar, con un camino basado en el estatus material, posiblemente vinculado negativamente con el bienestar y un camino basado en las relaciones interpersonales de calidad, posiblemente vinculado de forma positiva con el bienestar y la autoestima, lo cual hace pensar que se requiere un buen lugar para vivir, tener un buen vecindario, contar con la aceptación social y ser amado para sentirse bien y tener una autoestima adecuada.

Reyes (2014), realizó una investigación como parte de su tesis sobre autoestima y síndrome de burnout en el personal de una empresa de autoservicios, con la finalidad de determinar si existe relación entre ambas variables en el personal que labora en un autoservicio en la ciudad de Piura. La investigación fue de diseño no experimental, de tipo correlacional. Se trabajó con una población de 100 colaboradores de las áreas de atención al cliente, caja, ventas, ventas empresariales en la ciudad de Piura; haciendo uso de un consentimiento informado antes de la aplicación de dos cuestionarios, el MBI de Maslach y Jackson para medir las dimensiones del Síndrome de Burnout y la escala de Autoestima de Coopersmith para identificar los niveles en los que se encontraban. Posteriormente se utilizó el modelo descriptivo correlacional y el programa SPSS versión 20, el estudio concluyó de que no existe correlación entre ambas variables.

Calderón, Mejía y Murillo (2014) efectuaron una investigación denominada “La autoestima y el aprendizaje en el área de personal social de los estudiantes del sexto grado de educación primaria de la Institución Educativa N° 1190 Felipe Huamán Poma de Ayala, del distrito de Lurigancho-Chosica, de la UGEL N° 06, fue realizado con el objetivo de determinar la relación que existe entre la autoestima y el aprendizaje en el área de Personal Social de los estudiantes, fue una investigación de diseño descriptivo correlacional con una muestra de 88 niños, a quienes se les aplicó

dos instrumentos, un cuestionario para medir la variable autoestima y otro cuestionario para medir la variable aprendizaje del área de personal social, las cuales permitieron recoger la información y medir las variables para efectuar las correlaciones y comparaciones correspondientes, luego del análisis de los resultados; al efectuar la correlación entre las variables, se concluye que a un nivel de confianza del 95% existe una relación significativa, moderada y positiva entre autoestima y el aprendizaje en el área de Personal Social ($p < 0.05$ y r de Pearson = 0.699) en los estudiantes del Sexto Grado de Educación Primaria de la Institución Educativa N°1190 Felipe Huamán Poma de Ayala, del distrito de Lurigancho-Chosica, de la UGEL N°06.

Loli, (2012) desarrolló una investigación que tuvo por finalidad conocer la autoestima de los trabajadores de una universidad pública del interior del país y su relación con algunas variables demográficas y sociales, en una muestra de 33% de la población total. Los resultados encontrados, indican que en términos generales la autoestima de los trabajadores es baja. Mientras que en la comparación considerando las variables demográficas (sexo, estado civil, estudios alcanzados y años de residencia) se halló que existen diferencias significativas en los niveles de autoestima.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Autoestima

1) Conceptos y definiciones de autoestima

La palabra autoestima se conforma por el prefijo griego “*αυτο*”, que significa “por sí mismo” o, “hacia sí mismo”, adicionado a la palabra, que proviene de latín, “*aestimar*”, que significa “valorar”, “apreciar”. Así, la autoestima significaría la valoración o el aprecio hacia sí mismo.

Para Branden (2010) la autoestima es la confianza de uno mismo para enfrentar los desafíos de la vida, para superar los problemas y su derecho de ser feliz, respetando y defendiendo sus necesidades e intereses. Por su parte Vargas (2007) considera que la autoestima es el resultado de la historia de cada persona a través de una larga y permanente secuencia de interacciones, que lo van configurando en el transcurso de toda su vida... pero no es estática si no dinámica, por tanto, puede crecer y fortalecerse. En ocasiones puede disminuir en forma situacional por fracasos específicos en áreas determinadas: una mala nota en un examen, ruptura con la pareja, etc. Pero esto es de carácter transitorio. Para Kaufman, Lev y Espeland (2005), la autoestima es la habilidad psicológica mas importante que se desarrolla con el fin de tener éxito en la sociedad, para estos investigadores, tener autoestima es estar orgulloso de sí mismo y experimentar este orgullo desde el interior, consideran que no se nace con autoestima, si no que se aprende, lo que significa que es enseñado. Sostienen que la autoestima viene a ser la imagen personal, es lo que cada persona piensa y dice de sí misma y esta puede ser

una sensación de satisfacción o insatisfacción interna, lo cual determina la autoestima de la persona.

Otros estudiosos como Haussler y Milicic (1995) sostienen que la autoestima sería la suma de juicios que una persona tiene de sí misma; es decir, lo que la persona se dice a sí misma y sobre sí misma. Es la dimensión afectiva de la imagen personal que se relaciona con datos objetivos, con experiencias vitales y con expectativas. La autoestima, entonces, sería el grado de satisfacción consigo mismo, la valorización de uno mismo. Para Rosenberg (1973) “la autoestima es una actitud positiva o negativa hacia un objeto particular: el sí mismo”.

Por su parte Coopersmith (1981) dice “entendemos por autoestima a la evaluación que efectúa y generalmente mantiene el individuo con respecto a sí mismo. Expresa una actitud de aprobación o desaprobación e indica en qué medida el individuo se cree capaz, importante, digno y con éxito. En resumen, la autoestima es un juicio personal de dignidad, que se expresa en las actitudes del individuo hacia sí mismo.”

De los conceptos expresados se puede extraer que la autoestima es la evaluación que un determinado sujeto se hace sobre si mismo, propiciando su aceptación o rechazo y generando como consecuencia una carga afectiva positiva o negativa, de la que va a depender su actuación en el medio donde se desarrolla.

2) Formación de la autoestima

De acuerdo a la literatura revisada hay dos puntos de vista contrapuestos acerca de la autoestima, una sostiene que su origen es social y otra que considera que nace desde el interior de las personas.

a) El origen social.

Según esta perspectiva nadie nace con alta o baja autoestima, esta se aprende en la interacción social con las personas más significativas: padres, amigos, profesores y el entorno familiar sobre todo, durante la infancia y la adolescencia, aunque no se puede decir con rigor que es un proceso que ha llegado a su término, sino que permanece siempre abierto mientras se está en contacto con los demás, y las conductas puedan ser valoradas como positivas o negativas. Los psicólogos sociales y de la educación acentúan el origen social de la autoestima.

Del papel relevante que asignan al entorno social como factor determinante de la autoestima, parece desprenderse un cierto determinismo que explicaría los distintos niveles y el sentido positivo o negativo de la autoestima. Desde este enfoque el individuo sería un sujeto pasivo, un espejo que refleja las influencias externas que son en definitiva, las verdaderas responsables de la autoestima. Sin negar el componente social en el origen de la autoestima, se acepta que el sujeto desempeña un papel más activo porque participa como constructor de aquélla. Algunos discuten que la autoestima se construye a partir de experiencias, pero éstas serían tan sólo condición indispensable para la elaboración o construcción personal de la autoimagen, de la propia autoestima. Se ha visto que a veces las experiencias negativas para un individuo no producen efecto negativo en su autovaloración, sino que se

integran positivamente y se convierten en un revulsivo impulsor de nuevos proyectos, por ejemplo, el suspenso de una asignatura o una oposición, la burla de unos compañeros e incluso la humillación de un profesor. Atribuir al sujeto un papel pasivo-reactivo a las experiencias de fuera significa ver el comportamiento de la persona desde una perspectiva heterónoma, es decir que el hombre es determinado por los factores externos; por el contrario se debe tener en cuenta otros planteamientos o enfoques que subrayan más la autonomía y la participación activa del sujeto en la construcción de su personalidad. La estima del yo no depende tanto del conjunto de percepciones sobre las atribuciones externas, sobre todo en la juventud y adultez, sino de la coherencia de la conducta con los propios principios y valores reguladores de dicha conducta.

b) El origen individual

Otros estudiosos consideran que la autoestima se forma a partir de las atribuciones que el sujeto se hace respecto a cualidades físicas y psíquicas, habilidades, competencias, éxitos o fracasos, etc. Asimismo las experiencias positivas o negativas están en el origen de la misma. Pero las personas no se valoran o autoestiman sólo por las cualidades que «tienen o posee», sino también por algo más radical y profundo: por lo que «son», es decir por lo que se siente en sí mismo. Es el descubrimiento de la persona como valor, el reconocimiento de su dignidad, lo que constituye la raíz y el fundamento básico de las demás valoraciones. Independientemente de las cualidades físicas y psíquicas que se puedan tener, de las habilidades y destrezas, o de los éxitos y fracasos que pueden influir en la autoestima; en toda persona hay

algo más radical, que permanece inalterable y que le hace digno de todo reconocimiento y dignidad, de una autoestima profunda; el valor inalienable de ser persona. Y éste es el que mide a todos por igual: a blancos y negros, inteligentes y torpes, capaces y disminuidos, etc. En la infancia, el camino del desarrollo de la autoestima está marcado por las experiencias de éxito o por cualidades y destrezas que se ponen en juego. Por el contrario, el adolescente y por supuesto el adulto, pueden desarrollar la autoestima, sin la dependencia de las atribuciones externas. Más aún, pueden auto valorarse y reconocerse a sí mismos como moralmente satisfechos, si su comportamiento se corresponde con aquel ideal de realización personal al que aspiran, aunque no reciban la aprobación de instancias externas. La autoestima tiene así un origen interno, no social, aunque pueda atribuírsele una causalidad remota en el tipo de educación recibida. Como se evidencia en casos en que un sujeto muestra resistencia a consumir alcohol u otras drogas entre adolescentes, apartándose de la norma del grupo o pandilla y por tanto de su consideración y aprecio, llevado por la superior estima y valoración de sí mismo el cual le permite distinguir de otras conductas que se consideran más valiosas.

Es frecuente ver a individuos que resisten a la presión de la norma social, y por tanto a la aceptación y valoración social, fuente de la autoestima y hacen de la fidelidad a la propia conciencia y libertad el criterio supremo de conducta, encontrando en éste su verdadera autoestima o autovaloración. Es decir, la no abdicación de los principios que orientan la vida: tales como la autonomía, la libertad, la dignidad y la identidad; valores que constituyen el verdadero soporte de la construcción personal. En este enfoque se considera que la fuente de la autoestima está en la forma como la persona se valora por

lo que es, por lo que posee y por lo que proyecta ser. No se valora solo por lo que posee (cualidades físicas y psíquicas, competencias y destrezas, éxitos o fracasos), o por aquello que “es” (la persona como valor), sino, además, por aquello que «proyecta» hacer en el tiempo. La persona es un ser de proyectos, no está fijada, atrapada en un presente factual, sino que está abierta al futuro y puede, en cierto modo, anticiparlo. El hombre puede crear un (su) mundo, anticipándolo, que puede convertirse para él en fuente de autovaloración. Se valora a partir de la realidad de su ser o de las cualidades que posee; pero también por aquello que quiere ser (metas, proyectos) lo cual se convierte en fuente de valoración; y en función de esas metas o aspiraciones (no fantásticas) evalúa su autoestima. Es indudable que una persona de baja autoestima presentará carencias de proyectos a realizar en su vida. Y al revés, la de alta autoestima contemplará su futuro personal más cargado de posibilidades de realización. Por ello, las metas, proyectos, aspiraciones de realización personal, a la vez que son para el sujeto, un impulso o estímulo al crecimiento en la autovaloración, constituyen, además, un medio de evaluación de la autoestima del mismo.

3) Desarrollo de la autoestima

Ramírez (2000) menciona que la autoestima surge desde el nacimiento y se caracteriza por una toma de conciencia de factores externos e internos relacionados con procesos fisiológicos, valores y filosofía de vida personal considerando como el sujeto se percibe consigo mismo y como está influenciado por los demás. Menciona este autor que Adler, Fromm y Horney comparten la idea de Freud, que la autoestima es a menudo más importante para el éxito escolar que la habilidad para aprender o el coeficiente intelectual,

y que las personas son mas felices, productivas, efectivas y equilibradas cuando se evalúan a sí mismas de forma positiva. Por ello el concepto personal o la imagen de sí mismo es la suma de actitudes y juicios que la persona tiene de sí misma, de su cuerpo, de sus capacidades y de su dignidad como ser humano, pero que en el adolescente la habilidad de abstracción parece ser un factor de importancia en la diferencia de sí mismo, del mundo y esto le ayuda a una comprensión más integral en el sujeto.

Hay muchos factores que influyen en la autoestima mucho más desde el momento que el niño se enfrenta al mundo exterior y sus demandas.

Asimismo, Ramírez op.cit., menciona que el esfuerzo, la aprobación, la valoración y el amor que se manifiesta al niño y a los jóvenes, son expresiones que siempre favorecerán a su autoestima ya que invitan a que la imaginación fluya y a que no dejen jamás de ser niños; luego cuando sea adolescente necesitará del adulto para que reconozcan sus ideas y creaciones, les haga ver y sentir que son más valiosos. Considera que es durante la adolescencia en la que el ser humano empieza a relacionarse en forma cálida con los otros, se siente a gusto en situaciones sociales, le gusta la mayor parte de la gente que lo rodea, se siente maduro, siente que se comprende a sí mismo y es confiado. El adolescente necesita ser valorado positivamente, quiere ser amado y respetado. Para Woolfolk (2011) la perspectiva humanista enfatiza fuentes intrínsecas de motivación como las necesidades que la persona tiene de autorrealización o la necesidad de autodeterminación. De acuerdo con Almaguer (1998) si el éxito ó fracaso se atribuye a factores internos, el éxito provoca orgullo, aumento de la autoestima y expectativas optimistas sobre el futuro. Si las causas del éxito o fracaso son vistas como externas, la persona

se sentirá `afortunada´ por su buena suerte cuando tenga éxito y amargada por su destino cruel, cuando fracase.

4) Componentes de la 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 a las siguientes:

a) 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.

b) 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 académico y educativo, considerando su capacidad, productividad, importancia y dignidad, implicando un juicio personal expresado en actitudes hacia sí mismo.

c) 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, productividad, importancia y dignidad, implicando un juicio personal expresado en actitudes hacia sí mismo.

d) 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.

Coopersmith (op.cit), afirma que existen diversas características de la autoestima, entre las cuales se considera su estabilidad en el tiempo. Esta característica sostiene 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. Asimismo, 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. Otra característica establecida es la individualidad. El autor considera que la autoestima está vinculada a factores subjetivos, ya que 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. Según ello la autoestima es el resultado de una constante evaluación que informaría al individuo su capacidad para afrontar con éxito los retos y resolver los problemas que

impone la existencia. No indica si esta evaluación es consciente o no, pero si afirma que sus resultados son muy importantes para cada individuo.

Según Voli (1998) existen cinco componentes básicos de la autoestima:

a) Seguridad: El sentido de seguridad es el presupuesto básico de autoestima. Sólo la persona segura de sí misma y de sus posibilidades se atreve a actuar de manera confiada, tiene una suficiente seguridad que es al mismo tiempo, un factor de motivación dentro de la labor personal de cada uno. La persona con seguridad manifiesta las siguientes características: está abierta a la comunicación, se siente cómoda asumiendo riesgos y buscando alternativas, tiene relación de confianza con los demás, acepta y comprende el significado de las directrices, etc. El conocimiento de sí mismo y la realización de su propia eficacia e importancia en su labor le pueden ayudar en la búsqueda y consecución de una mayor seguridad y, por consiguiente, efectividad y bienestar dentro de la actividad laboral. Para ello necesita sentirse seguro y cómodo consigo mismo en los distintos contextos, como persona y como profesional; conocer lo que quiere y puede aportar como trabajador; sentir que está abierto y disponible a unas relaciones de apoyo, empatía y comprensión mutua, etc.

b) Identidad: La identidad forma parte de su identidad social y se concibe como la “definición de sí mismo” que hace la persona, se define quién es y a qué grupo pertenece y siente orgullo por ello.

c) Integración: El tercer factor o componente de la autoestima es el de la pertenencia. Sentir que se forma parte de un grupo familiar, de un grupo

de amigos, el de pertenecer a una organización, el tener un ámbito de trabajo, de diversión, de estudio, etc., y que aporta algo al mismo.

d). Finalidad o motivación: el principal elemento de motivación es saber apreciar y tener fe en lo que puede hacer, lo que se propone y la convicción de lo que hace y desea.

e) Competencia: El sentirse competente forma parte de la conciencia de la propia valía e importancia, y el llegar a aumentar esta competencia de forma continua es una decisión de cada uno en función de su propia autoestima. El trabajador con buen sentido de competencia busca su propia autosuperación; es consciente de sus destrezas, virtudes y debilidades; se siente motivado a actuar con éxito, comparte sus gustos, ideas y opiniones con los demás.

Vigotsky, (citado por Suárez, 2014) propone que la autoestima tiene tres componentes: cognitivo, afectivo y conativo comportamental. Los tres operan íntimamente correlacionados, de manera que una modificación en uno de ellos comporta una alteración en los otros. Un aumento de nivel afectivo y motivacional nos abre a un conocimiento más penetrante y a una decisión más eficaz. Una comprensión y conocimiento más cabal, elevará automáticamente el caudal afectivo y volitivo. Y una tendencia y empeño en la conducta reforzará la dimensión afectiva e intelectual. Idéntica correlación se origina a la inversa; cuando se deteriora uno de ellos, quedan afectados negativamente los restantes. Es muy importante tener en cuenta esta intercomunicación de los tres componentes a la hora de plantearnos la pedagogía de la autoestima.

a) **El componente cognitivo** en el cual se considera a las ideas, opinión, creencias, percepción y procesamiento de la información. Es como dicen Markus, Crane, Bernstein y Siladi (1982), el conjunto de auto-esquemas que organizan las experiencias pasadas y son usados para reconocer e interpretar estímulos relevantes en el ambiente social. El autoesquema es una creencia y opinión sobre sí mismo que determina el modo en que es organizada, codificada y usada la información que llega al individuo. Es un marco de referencia por el cual se da un significado a los datos aprehendidos sobre nosotros mismos. El autoconcepto ocupa un lugar privilegiado en la génesis, crecimiento y consolidación de la autoestima. Las restantes dimensiones, afectiva y conductual, caminan bajo la luz que les proyecta el autoconcepto, que a su vez se hace servir y acompañar por la autoimagen o representación mental que un sujeto tiene de sí mismo en el presente y en las aspiraciones y expectativas futuras. Es determinante el valor de la autoimagen para la vitalidad de la autoestima.

b) **El componente afectivo** conlleva la valoración de lo que en la persona hay de positivo y de negativo, implica un sentimiento de lo favorable o desfavorable, de lo agradable o desagradable que se ve en la persona. Es sentirse a gusto o a disgusto consigo mismo; implica un sentimiento de lo favorable o desfavorable, es la admiración de la propia valía. Es un juicio de valor sobre las propias cualidades personales. Es la respuesta de nuestra sensibilidad y emotividad ante los valores que advertimos dentro de nosotros. La ley principal que gobierna su dinámica. “A mayor carga afectiva, mayor potencia de la autoestima”. La autoestima es más un sentido afectivo de aceptar el yo deseado y experimentar sentimientos de

autovalía. Así la autoconfianza puede contribuir a la autoestima, pero no son sinónimos.

- c) **El componente conductual**, significa tensión, intención y decisión de actuar, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente y coherente. Es el proceso final de toda su dinámica interna. Es la autoafirmación dirigida hacia el propio yo y en busca de consideración y reconocimiento por parte de los demás. En la forma de actuación y el comportamiento es cuando se aprecia la valía que tiene la persona sobre sí misma.

La dinámica de la autoestima se desplaza hacia la formación del aspecto cognitivo plasmado en el autoconcepto y autoimagen, hacia el desarrollo de la dimensión afectiva y valorativa expresada en la autoestimación y hacia el cultivo de la autorrealización con toda la secuencia de conductas y comportamientos consecuentes.

5) Variables psicológicas vinculadas a la Autoestima

Coopersmith (op.cit), afirma que existen diversos elementos o variables psicológicas que intervienen en la autoestima, concluyó que las personas basan la imagen de sí mismos en cuatro criterios:

- a) **Significación:** El grado en que los sujetos sienten que son amados y aceptados por aquellos que son importantes para ellos.
- b) **Competencia:** Capacidad, para desarrollar tareas que consideran importantes, implica conocer, saber y poder hacer.
- c) **Virtudes:** Consecución de valores morales y éticos, los valores son importantes puesto que actúan como guías conductuales que

promueven experiencias positivas o negativas que afectan la autoestima.

- d) **Poder y logro:** El poder está referido al grado en que pueden influir en su vida y en los demás: La motivación 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, contarán con experiencias positivas a nivel de metas, status y roles que le facilitarán un determinado desarrollo de la autoestima.
- e) **Relaciones interpersonales,** las relaciones con otros implican las interacciones 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.
- f) **Comportamiento en general,** todas las conductas incluyendo la tolerancia a la frustración afectan 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.

7. Niveles de Autoestima

Coopersmith (op.cit) sostiene que existen tres niveles de autoestima que explicaría porque las personas no reaccionan del mismo modo a semejantes estímulos.

Autoestima alta: son personas expresivas, asertivas, con éxito académico y social, confían en sus propias percepciones y esperan el éxito. Consideran su

trabajo de alta calidad y tienen altas expectativas con respecto a trabajos futuros. Se autorespetan y sienten orgullo de sí mismos.

Autoestima media: son personas expresivas, dependen de la aceptación social, tienen afirmaciones positivas, pero son moderadas sus expectativas, se relacionan bien pero en algunos casos pueden tener algunas dificultades.

Autoestima baja: son individuos desanimados, tristes y con tendencia a autoaislarse, consideran no poseer atractivo, no se defienden y tienen miedo de enojar a los demás, consideran tener muchas deficiencias, tienen deseo excesivo de complacer a los demás, se incomodan con su apariencia física, utiliza excusas y mentiras para justificar un comportamiento determinado, tienen dificultad para expresar sus sentimientos o emociones y son muy sensibles.

2.2.1.6 Importancia de la autoestima

La autoestima es importante porque condiciona las relaciones interpersonales y el logro de sus objetivos personales, es decir personas que tienen una autoimagen positiva de sí mismo se hallan en mejor disposición para aprender, enfrentar riesgos o dificultades, se sienten con mayor capacidad para enfrentar los fracasos y los problemas que se le presentan, apoyan la creatividad; una persona puede trabajar para crear algo si confía en sí mismo, determina la autonomía personal, si la persona tiene confianza en sí mismo, podrá tomar sus propias decisiones y posibilita una relación social saludable; la persona que se siente segura de sí misma, puede relacionarse mejor. La autoestima afecta virtualmente en forma decisiva todos los aspectos de la

experiencia personal, desde la manera en cómo se actúa, de lo que se hace y las posibilidades de progresar en la vida.

La importancia de la autoestima se manifiesta en diferentes aspectos, como los señalan Coopersmith (1981), Alcántara (1993) y Bonet (1994), siendo los aspectos más significativos los siguientes:

- a. **Constituye el núcleo de la personalidad:** la autoestima es un indicador crucial o esencial de cómo está conformada la estructura de la personalidad, por lo tanto, nada en nuestra manera de pensar, de sentir, de decidir y de actuar escapa al influjo de nuestra autoestima.
- b. **Condiciona el aprendizaje:** la baja autoestima genera impotencia y frustración en los estudios. Las bajas calificaciones pueden reforzar sentimientos de incapacidad propia frente a su rendimiento. Por el contrario, cuando se favorecen una alta autoestima el rendimiento académico mejora notoriamente.
- c. **Ayuda a superar las dificultades personales:** los fracasos y las dificultades personales no serán experiencias paralizantes en la vida de una persona con una autoestima adecuada.
- d. **Fundamenta la responsabilidad:** las personas que se valoran positivamente se comprometen con mayor facilidad y desarrollan un sentido amplio de responsabilidad en las actividades que realizan. Haeussler y Milicic (1995) añaden que cuando la persona tiene una buena autoestima, se sabe importante y competente y por lo tanto, se comportan en forma agradable, son cooperadores, responsables rinden mejor y facilitan el trabajo.

- e. **Estimula la creatividad:** la fluidez, la originalidad de ideas y la inventiva se consiguen con una adecuada autovaloración, las personas creativas se distinguen por su alto nivel de autoestima.
- f. **Determina la autonomía personal:** las personas con autoestima adecuada, son autónomas y e independientes, las personas con altos niveles de autoestima también están más inclinados a desempeñar un rol activo en los grupos sociales y a expresar sus puntos de vista con frecuencia y efectividad.
- g. **Permite relaciones sociales saludables:** las personas que se aceptan y estiman a sí mismos establecen relaciones saludables con los demás. Branden (1987) y (1995), sostiene que cuanto más alta sea la autoestima, más posibilidades habrá de entablar relaciones enriquecedoras y no destructivas, ya que lo semejante se atrae entre sí, la salud llama a la salud, y la vitalidad y la generosidad de ánimo son más apetecibles que el vacío afectivo y la tendencia a aprovecharse de los demás.
- h. **Garantiza la proyección futura de la persona:** cuando el trabajador se autovalora crecen las expectativas por su desempeño, aspirando a metas superiores. La persona con alto nivel de autoestima, tiene menos problemas de miedos y ambivalencias, menos dudas y menos disturbios en la personalidad.

2.2.1.7 Medición de la autoestima

Medir la autoestima de una persona es una tarea difícil. La dificultad está en que el propio sujeto puede falsear su información sobre sí mismo y no ser este el reflejo más perfecto de su autoestima.

Existía una creencia, ampliamente difundida, de que la autoestima estaba muy asociada con la satisfacción personal y el desempeño efectivo. Muchos teóricos de la personalidad y psicólogos clínicos y sociales comparten esta creencia. Sin embargo, puesto que el consenso no constituye prueba, la creencia necesitaba ser probada empíricamente. De esta manera, se estableció la necesidad de una medida válida y confiable de la autoestima y esto llevó al desarrollo del Inventario de Autoestima (SEI).

El inventario de Autoestima elaborado por Coopersmith está diseñado para medir las actitudes evaluativas hacia el ego, en áreas de experiencias sociales, académicas, familiares y personales. Contiene una Escala de Mentiras que indica las series de respuestas extremadamente socializadas y que nos permiten comprobar si la persona está dando un informe veraz. En el diseño aisló cuatro factores altamente significativos para la autoestima; éstos son:

- *La aceptación, preocupación y respeto recibidos por las personas, y la significación que ellos tuvieron.*
- *La historia de éxitos y la posición (status) que la persona tiene en la comunidad.*
- *La interpretación que las personas hacen de sus experiencias; como estas experiencias son modificadas por las aspiraciones y valores que ellas tienen.*
- *La manera que tienen las personas de responder a la evaluación*

De acuerdo con Espejo (2006), Coopersmith, luego de diseñar inicialmente su escala de autoestima hizo cambios posteriores para que los Formatos del la escala pudieran reflejar mejor su uso, incluso les cambió de nombres, tal como se señala en la Tabla 1.

Tabla N° 1: Formatos de la Escala de Autoestima

Nuevos Nombres:	Antiguos Nombres:
Formato Escolar	Formato A o Formato Largo
Formato Escolar Corto	Formato B o Formato Corto. (Primeros 25 puntos de formato A)
Formato para adultos	Formato C (Adaptación del Formato Corto)

Posteriormente los instrumentos revisados consideran solo tres dimensiones de la autoestima que son las siguientes; Personal (sí mismo), Social y Hogar. Para la investigación se usó el formato de adulto.

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Autoestima:** es un conjunto de percepciones, pensamientos y sentimientos que una persona se elabora sobre sí misma, la misma que determina tendencias de comportamiento y define ciertos rasgos en la personalidad y las conductas de la persona, se caracteriza por la auto valoración que se otorga una persona a sí misma lo que genera la confianza en la persona para pensar y de enfrentar los retos que la vida le presenta; así como superar la adversidad y alcanzar la felicidad.
- **Dimensión Personal;** son los elementos que atañen al yo, a la personalidad del individuo, como el auto concepto, al auto respeto, la consideración de la valía propia, es el grado de aprecio a sí mismo, tiene una gran vinculación o asociación con los rasgos de personalidad.
- **Dimensión Social:** es la autoestima que tiene relación con la forma como el individuo interactúa con sus semejantes en el entorno social, es la forma cómo actúa en sus relaciones sociales y como se siente en ella; el entorno social está conformado por lo colegas de trabajo, los vecinos del lugar de residencia, las amistades, los familiares.
- **Dimensión Hogar:** es una parte de la autoestima que se relaciona con las relaciones en el hogar, la pareja, los hijos y otros familiares y la manera cómo afecta en los sentimientos propios de la persona, hace referencia también a las relaciones conyugales e interpersonales dentro de la familia.

- **Agentes de Seguridad:** personal encargado de cuidado y salvaguarda de la seguridad de otras personas, bienes e instalaciones. En el país son contratados y trabajan para empresas privadas en su mayoría.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis General:

El nivel de autoestima de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, es alto.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. El nivel de autoestima en la dimensión personal en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, es alto.
2. El nivel de autoestima en la dimensión social en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, es alto.
3. El nivel de autoestima en la dimensión familiar en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, es alto.
4. Existen diferencias en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la edad.
5. Existen diferencias en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la zona geográfica.

3.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LA VARIABLE AUTOESTIMA, SUS DIMENSIONES E INDICADORES

3.2.1. Definición conceptual:

Es un conjunto de percepciones, pensamientos y sentimientos que una persona se elabora sobre sí misma, la misma que determina tendencias de comportamiento y define rasgos en la personalidad y las conductas de la persona, se caracteriza por la auto valoración que se otorga una persona a sí misma y le genera la confianza para pensar y de enfrentar los retos que la vida le presenta; así como superar la adversidad y alcanzar la felicidad.

3.2.2. Definición operacional:

Es una variable cualitativa que se mide mediante la Escala de Autoestima de Coopersmith.

3.2.3. Operacionalización de la variable Autoestima

De acuerdo a la investigación y al instrumento diseñado por Copersmith, la autoestima se divide en tres dimensiones que son:

- La dimensión personal.
- La dimensión social.
- La dimensión familiar.

Estos se explican en la Tabla N°2.

Tabla N° 2: Operacionalización de la variable Autoestima

Variable	Dimensiones	Indicadores
Autoestima	Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitudes que presenta el sujeto respecto a sí mismo, es la autopercepción de su persona. ▪ Items: 1,3,4,7,10,12,13,15,18,19,23,24,25
	Social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitudes que presenta frente al medio social, en sus relaciones interpersonales. ▪ Items: 2,5,8,14,17,21.
	Familiar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actitudes que presenta respecto a su familia, su hogar y familiares. ▪ Ítems: 6,9,11,16,20,22.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. DISEÑO METODOLÓGICO

El tipo de investigación utilizado corresponde al descriptivo –comparativo, porque permite medir y describir las características o manifestaciones de la variable de estudio y comparar su manifestación en la muestra considerando su lugar de trabajo y edades. El estudio recoge las recomendaciones de Sánchez y Reyes (2015), para quienes el diseño descriptivo simple consiste en buscar y recoger información contemporánea con respecto a una situación o fenómeno, establecer sus propiedades o características y entender su estructura.

El presente estudio fue de diseño no experimental, transversal y ex post facto, es no experimental porque no se controlaron ni manipularon variables, es transversal porque se tomaron los datos en un solo momento a manera de un corte, y es ex post facto, porque los datos se recopilaban en forma posterior a que ocurrieron los hechos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

4.2. POBLACION Y MUESTRA

4.2.1 Población:

La población estuvo conformada por agentes de seguridad de una empresa de seguridad de nombre Mabe Services SRL de Lima Metropolitana. Esta población está conformada por agentes de seguridad de 25 a 65 años de edad y de diversos niveles socioeconómicos siendo un total de 245 personas.

Se aplicaron los siguientes criterios de inclusión, según la Tabla 3:

Tabla N° 3: Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
<ul style="list-style-type: none">▪ Ser agentes de seguridad▪ Estar con contrato vigente▪ Tener antigüedad de 5 años▪ Estar dispuesto a colaborar.	<ul style="list-style-type: none">▪ No ser agentes de seguridad▪ Ser colaboradores temporales▪ Estar recientemente incorporados▪ No estar presente en la encuesta.

4.2.2. Muestra:

Para hallar la muestra se aplicó la fórmula para variables cualitativas con N finito:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{0,5 \times 0,5 \times (1,96)^2 \times (245)}{(245) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 150$$

La muestra estuvo conformada por 150 vigilantes que residen en los diferentes conos, (cono norte, sur y oeste). La técnica de muestreo utilizado en esta investigación fue

el muestreo no probabilístico e intencional, donde se eligió a personal de diferentes unidades donde brindan seguridad personal en la ciudad de Lima.

4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

4.3.1 Técnicas:

Se utilizó la técnica de la encuesta, que se caracteriza por la aplicación masiva de un cuestionario en la que los encuestados expresan su sentir o ideas, según un conjunto de estímulos-reactivos que son las preguntas que contiene el cuestionario o escala aplicada.

4.3.2 Instrumentos:

Inventario de Autoestima de Coopersmith

Ficha Técnica:

- Autor : Stanley Coopersmith
- Procedencia : California
- Adaptación : Ruth Matos Paulinario
- Objetivo : Medir el grado de Autoestima
- Tiempo de aplicación: 20 a 25 minutos aproximadamente.
- Administración : Individual o Colectiva
- Edad de Aplicación : Mayores de 15 años.
- Año : 2013

Es una prueba diseñada para sujetos mayores de 15 años de edad y está compuesta por 25 ítems, los cuales deben responder de acuerdo a si el sujeto se identifica o con cada ítem en términos afirmativos o negativos; los ítems del inventario generan un

puntaje total, así como puntajes separados en tres dimensiones: Si mismo, social y familiar.

Los intervalos para cada categoría de autoestima son:

De 0 a 24 Nivel de Autoestima Bajo

25 a 49 Nivel de Autoestima Medio bajo

50 a 74 Nivel de Autoestima Medio alto

75 a 100 Nivel de autoestima Alto

La interpretación es la siguiente:

a) Sub-escala Personal (si mismo)

Nivel Alto: indican valoración de sí mismo y mayores aprobaciones, estabilidad, confianza, buenos atributos personales. Poseen consideración de sí mismo en comparación a otros y deseosa de mejorar.

Nivel Medio: revela la posibilidad de mantener una autoevaluación de sí mismo muy alta, pero en una situación dada la evaluación de sí mismo podría ser realmente baja. Para mejor discriminación se divide en Medio alto y en Medio bajo, según el puntaje que obtenido en las respectivas categorías.

Nivel Bajo: reflejan sentimientos adversos hacia sí mismos, actitud desfavorable se comparan y no se sienten importantes, inestabilidad y contradicciones. Mantienen constantemente actitudes negativas hacia sí mismo.

b) Sub-escala social:

Nivel Alto. Reflejan mayores dotes y habilidades en las relaciones con amigos y colaboradores, así como relaciones con extraños en diferentes marcos sociales. La aceptación de sí mismo y la aceptación social están muy

combinadas. Se perciben a sí mismos como significativamente más populares.

Establecen expectativas sociales de aprobación y receptividad por parte de otras personas. Mantiene mayor seguridad y merito personal en las relaciones interpersonales.

Nivel Medio. Tiene buena probabilidad de lograr una adaptación social normal.

Nivel Bajo. El individuo es propenso a tener simpatía por alguien que lo acepta, experimenta dificultades para reconocer acercamientos afectuosos o de aceptación, espera la convalidación social de su propia visión adversa de sí mismo, tiene pocas esperanzas de encontrar aprobación y por esta razón tiene una necesidad particular de recibirla.

c) **Sub-escala familiar**

Nivel Alto: revelan buenas cualidades y habilidades en las relaciones íntimas con la familia, se siente más considerado y respetado, poseen mayor independencia, comparten ciertas pautas de valores y sistemas de aspiraciones con la familia, poseen concepciones propias acerca de lo que está bien o mal dentro del marco familiar.

Nivel Medio: probablemente mantienen características de los niveles altos y bajo.

Nivel Bajo: reflejan cualidades y habilidades negativas hacia las relaciones íntimas con la familia se consideran incomprendidos y existe mayor dependencia. Se tornan irritables, fríos, sarcásticos, impacientes, indiferentes

hacia el grupo familiar, expresan una actitud de auto desprecio y resentimiento.

- d) Forma de Calificación:** su administración es individual o colectiva y tiene un aproximado de 20 minutos, aunque no hay tiempo límite. El puntaje máximo es de 100 puntos y no existe escala de mentiras que invaliden la prueba. Los puntajes se obtienen sumando el número de ítems respondido en forma correcta (de acuerdo a la clave) y multiplicado este número por cuatro (4). Los puntajes comprendidos entre 0 y 24 indican un bajo nivel de autoestima; puntajes entre 25 y 49 indican un nivel medio bajo de autoestima; puntajes entre 50 y 74 indican un nivel medio alto de autoestima y los puntajes entre 75 y 100 son indicativos de un nivel alto de autoestima.
- e) Confiabilidad y validez:** Stanley Coopermith en su diseño inicial en 1967 reportó la confiabilidad del inventario a través del test - retest (0.88), respecto a la confiabilidad en nuestro medio, Panizo (1985) citado por Vizcarra (1997), tradujo y adaptó el instrumento al español empleándolo en niños de quinto grado; Arce (1987) realizó modificaciones adaptándolo para la población universitaria de Lima; también lo aplicó Guillén y Nieri (2009) con resultados satisfactorios respecto a su validez y confiabilidad. Por otra parte Tarazona (2013), halló un coeficiente alfa de Cronbach igual a 0.79 para la escala global, asimismo utilizó el método de análisis de contenido y a través de juicio de expertos, para determinar su validez. Por tanto el instrumento cumple con las exigencias de validez y confiabilidad, lo que hace de ello un instrumento adecuado para medir la autoestima.

4.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Luego de la selección de la muestra y el tipo de muestreo a emplear se procedió a lo siguiente:

Primero; se coordinó con las autoridades de la institución, para que brinde la autorización para realizar la encuesta al personal, se programó fecha y hora.

Segundo; se aplicó la encuesta por espacio de 25 minutos, para que el personal pueda realizar sin apuros la prueba.

Tercero, Se verificó que todas las respuestas fueran correctamente respondidas y se procesó la misma en la base de datos con el software Excel.

Cuarto; con los resultados procesados se procedió a realizar el análisis estadístico descriptivo para presentar la información mediante tablas de frecuencias.

Quinto; en base a los datos hallados se procedió al análisis y discusión tomando en consideración los antecedentes, las teorías sobre la autoestima y los resultados de la presente investigación.

Sexto; Se aplicó los procedimientos de la estadística descriptiva pertenecientes a las medidas de tendencia central, y las medidas de dispersión para analizar los datos recopilados, tales como; media aritmética, mediana, moda, varianza, desviación estándar, rango, etc. Asimismo se utilizó las tablas de distribución de frecuencias para la presentación de la información.

4.5. ASPECTOS ÉTICOS

Con relación a la parte teórica del estudio, este se realizó siguiendo las pautas del formato APA, de este modo se consignó apropiadamente todas las referencias que sustentan el estado del arte, de la presente tesis. De esta forma se garantizó la ausencia de plagio y se salvaguardó los derechos de autor.

Por otro lado, se realizaron los trámites de autorización necesarios para el recojo de información con las autoridades de la empresa de seguridad, respetando las normas y condiciones que esta estableció de antemano. Asimismo se informó previamente a todo el personal involucrado sobre la naturaleza del estudio, se les indicó que el desarrollo de las encuestas no era obligatorio y que las mismas no tenían un carácter vinculante con la institución. Los formatos de evaluación guardaron en el anonimato la identidad de los participantes y se resolvieron previamente todas las dudas que surgieron. La participación en el mismo fue un acto libre y todos los participantes, si así lo desearan, podían retirarse en cualquier momento de la evaluación.

CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS

5.1.1. Características de la muestra y estadísticos descriptivos

La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores distribuidos en diferentes distritos de Lima metropolitana y la provincia constitucional del Callao, los estadísticos descriptivos se presentan en la Tabla 4.

Tabla 4 Estadísticos descriptivos de la muestra de investigación

Estadísticos	Valores
Cantidad	150
Varianza	327.32
Desviación estándar	38.09
Rango (Min-Max)	20 - 88
Media	63.28
Mediana	66
Moda	80

De acuerdo a lo observado en la Tabla 4, respecto a los estadísticos de dispersión se halló que existe una varianza de 327.32, lo cual es alta y se halló una desviación estándar es de 38.09, el rango de puntuaciones obtenidas va desde 20 que sería una autoestima baja, hasta 88 que sería una autoestima alta. La media de la muestra es de 63.28, que se ubicaría en el nivel de autoestima media alta, la mediana se ubica en el valor de 66 que corresponde también a una autoestima media alta y el valor que más se repite o la moda es 80 que correspondería a una autoestima alta.

5.1.2. Autoestima general de los trabajadores de la empresa de seguridad

En la medición de la autoestima de los trabajadores de la empresa de seguridad, se halló lo siguiente.

Tabla 5 Autoestima de los trabajadores de la empresa de seguridad

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Alto	50	33%
Medio Alto	65	43%
Medio Bajo	29	19%
Bajo	6	4%
Total	150	100%

De acuerdo a la Tabla 5, se observa que la mayoría de los trabajadores (43%) tiene una autoestima media alta, luego un 33% tiene una autoestima alta, una proporción menor que equivale al 19% tiene una autoestima media baja y solo el 4% tiene una autoestima baja. Se observa que la mayor concentración es en el lado superior es decir que la autoestima se ubica más en la categoría media alta y alta.

5.1.3. Nivel de Autoestima según sus dimensiones

a. Nivel de Autoestima en la dimensión Personal (Sí mismo)

Tabla 6 Autoestima en la dimensión Personal (Sí mismo) de los trabajadores

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Alto	84	56%
Medio Alto	42	28%
Medio Bajo	21	14%
Bajo	3	2%
Total	150	100%

Como se observa en la Tabla 5; en la dimensión Personal (Sí mismo), referido a la autoestima propia de los trabajadores, el mayor porcentaje que es el 56%, se ubica en la categoría alta, seguido de la categoría media alta con 28%, más atrás se ubican los que tienen una autoestima media baja con el 14% y sólo el 2% tiene una

autoestima baja. Se puede afirmar que los trabajadores tienen un buen auto concepto de sí mismos, se valoran, se aprecian y se consideran importantes como personas y como agentes y están en condiciones de afrontar retos y lograr sus objetivos.

b. Nivel de Autoestima en la dimensión Social

Tabla 7 Autoestima en la dimensión Social de los trabajadores

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Alto	38	25%
Medio Alto	78	52%
Medio Bajo	19	13%
Bajo	15	10%
Total	150	100%

De acuerdo a los datos mostrados en la en la Tabla 7, la autoestima en la dimensión Social tiene mayor concentración en la categoría media alta con el 52%, luego en el nivel alto se ubica el 25%, en los niveles medio bajo hay 13% de trabajadores y en el nivel bajo el 10% de trabajadores, se puede inferir que los trabajadores en su mayoría tienen una autoestima adecuada en sus relaciones interpersonales y en su valoración frente al medio social.

c. Nivel de Autoestima en la dimensión Familiar

Tabla 8 Autoestima en la dimensión Hogar de los trabajadores

Nivel	Cantidad	Porcentaje
Alto	41	27%
Medio Alto	53	35%
Medio Bajo	30	20%
Bajo	26	17%

Total	150	100%
-------	-----	------

De acuerdo a lo mostrado en la Tabla 8, en la dimensión Familiar, la mayor concentración de los trabajadores 35% se ubica en la categoría media alta, el 27% se halla en la categoría alta, luego el 20% tiene una autoestima media baja y el 17% se ubica en la categoría baja. En esta dimensión la mayor concentración porcentual se da en los niveles medio alto y alto, lo que se interpreta que los trabajadores consideran que en su familia son considerados útiles e importantes, asimismo llevan una relación de respeto y de afecto dentro de su familia, finalmente se valoran y se aprecian adecuadamente en sus relaciones familiares.

5.1.3. Nivel de Autoestima según edad (jóvenes Vs. mayores)

Para efectuar un análisis comparativo y determinar si existen diferencias en los niveles de autoestima entre los agentes, se agrupó a la muestra considerando sus edades del siguiente modo; el grupo de 18 a 30 años a quienes se les considera jóvenes y el grupo de 31 a 65 años a quienes se les consideran mayores. En base a esos dos grupos de edades se elaboró la tabla de frecuencias que se muestran en las siguientes líneas.

Tabla 9 Nivel de autoestima según edad (jóvenes Vs. mayores)

Nivel	18 a 30 años		31 a 65 años	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Alto	23	29%	27	38%
Medio Alto	35	44%	30	42%
Medio Bajo	18	23%	11	15%
Bajo	3	4%	3	4%
Total	79	100	71	100

En la Tabla 9, se puede observar que los mayores, es decir los de edades de 31 a 65 años muestran mejores niveles de autoestima que los jóvenes de 18 a 30 años, ya que en el caso de los mayores, se observa una alta concentración en la categoría alta 38% y media alta 42%, respecto de los jóvenes que es de 29% en la categoría alta y 44% en media alta; asimismo los mayores tienen menor concentración en la categoría media baja 15% y en baja 4%, mientras que los jóvenes tienen el 23% en la categoría media baja y 4% en la categoría baja. Analizando las distribuciones porcentuales hay algunas diferencias en el nivel de autoestima entre jóvenes y mayores. Se evidencia que los mayores tienen una autoestima mejor estructurada que la de los jóvenes.

5.1.4. Niveles de Autoestima según zona geográfica (Lima vs Callao)

Para efectuar este análisis y comparar la autoestima de los agentes, se agrupó a la muestra, según el lugar donde residen habitualmente y también donde prestan servicios regularmente y se agrupó los distritos según las provincias establecidas, que son Lima metropolitana y la provincia constitucional del Callao. Los resultados se muestran en las líneas siguientes.

Tabla 10 Autoestima según zona geográfica (Lima vs Callao)

Nivel	Lima		Callao	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Alto	33	33%	17	35%
Medio Alto	42	42%	23	47%
Medio Bajo	22	22%	7	14%
Bajo	4	4%	2	4%
Total	101	100%	49	100

En la Tabla 10, se puede observar que los trabajadores del Callao, muestran niveles de autoestima ligeramente superiores a los de Lima, se nota una alta concentración en la categoría alta 35% y en media alta 47%, respecto de los de Lima que tienen el 33% en la categoría alta y 42% en media alta; asimismo los del Callao tienen menor concentración en la categoría media baja 14% y en baja 4%, mientras que los de Lima tienen el 22% en la categoría media baja y 4% en la categoría baja. Analizando las distribuciones porcentuales se observa que hay algunas diferencias en el nivel de autoestima entre los trabajadores de según ubicación geográfica, la autoestima de los agentes de la provincia constitucional del Callao, tiene una autoestima ligeramente mejor que los de Lima metropolitana.

5.2. COMPROBACION DE HIPOTESIS

5.3.1. Hipótesis principal

Hp: El nivel de autoestima de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima es alto

Ho: El nivel de autoestima de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima no es alto

Contrastación

De acuerdo a la Tabla 5 se observa que las categorías de autoestima de los agentes de la empresa de seguridad se concentra en las categorías medio alto (43%) y alto (33%) y según la Tabla 4 el promedio de autoestima general alcanza una media de 63.28 que lo ubica en la categoría de medio alto; como dichos datos son más sesgados al nivel alto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

5.3.2. Hipótesis secundarias

a. H1: El nivel de autoestima en la dimensión personal en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, es alto.

Ho: El nivel de autoestima en la dimensión personal en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, no es alto.

Contrastación

Para comprobar esta hipótesis se analiza los datos de las Tablas 6, en el cual se observa que el 56% de agentes tiene una autoestima alta en la dimensión Personal, el 28% tiene una autoestima media alta, asimismo la media alcanzada en esta dimensión es de 71, que los ubica en el nivel medio alto. Como hay un sesgo hacia una autoestima alta, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

b. H2: El nivel de autoestima en la dimensión Social en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, es alto.

Ho: El nivel de autoestima en la dimensión Social en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, no es alto.

Contrastación

Para comprobar esta hipótesis se analiza los datos de las Tablas 7, en donde se observa que la autoestima en la dimensión social, el 52% de agentes se ubica en la categoría media alta y el 25% en la categoría alta. Por otra parte la media obtenida es de 56, cuyo puntaje lo ubica en el categoría media alta. Por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

c. H3: El nivel de autoestima en la dimensión familiar en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, es alto.

Ho: El nivel de autoestima en la dimensión familiar en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, no es alto.

Contrastación

Para comprobar esta hipótesis se analiza los datos de las Tablas 8, en donde se observa que la autoestima en la dimensión Familiar, el 35% de agentes se ubica en la categoría media alta y el 27% en la categoría alta. Por otra parte la media obtenida es de 54, cuyo puntaje lo ubica en el categoría media alta. Por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

d. H4: Existen diferencias en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la edad.

Ho: No existen diferencias en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la edad.

Tabla 11 Autoestima promedio de los agentes según edad

Edades	Media
Jóvenes 18 a 30 año	61.52
Mayores 31 a 65 años	64.28

Contrastación

Para la comprobación de esta hipótesis, se recurre a la Tabla 9 donde se compara la distribución porcentual de la autoestima de los agentes de la empresa de

seguridad en las diferentes categorías, en donde las concentraciones porcentuales en los niveles alto y medio alto es ligeramente más elevado en los agentes de 31 a 65 años (mayores) y en los niveles medio bajo es levemente mayor en los agentes de 18 a 30 años (jóvenes). Luego en la Tabla 11 se observa que la media de la autoestima de los mayores 64.28, es levemente superior a la de los jóvenes 61.52; lo que indica que las diferencias no son significativas, ya ambos se ubican en la categoría media alta. Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

- e. H5: Existen diferencias en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la zona geográfica.

Ho: No existen diferencias en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la zona geográfica.

Tabla 12 Autoestima promedio de los agentes según zona geográfica

Zona geográfica	Media
Lima metropolitana	62.38
Callao	61.14

Contrastación

Para la comprobación de esta hipótesis, se recurre a la Tabla 10 donde se compara distribución porcentual de la autoestima de los agentes de la empresa de seguridad, en las diferentes categorías de autoestima, se aprecia que en las categorías los niveles alto y medio alto es ligeramente más elevado en los agentes del Callao y en los niveles medio bajo es levemente mayor en los agentes de Lima. Luego en

la Tabla 12 se observa que la media de los agentes de Lima 62.38, es levemente superior a la de los agentes del Callao 61.14; lo que evidencia que las diferencias no son significativas, ya que ambos se ubican en el nivel medio alto. Por lo expuesto se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

5.3. DISCUSION

El nivel de autoestima en las personas es importante para toda actividad laboral y también para las relaciones interpersonales; en los agentes de seguridad de una empresa es importante esta variable porque dependiendo de este elemento los trabajadores tendrán seguridad para intervenir, abordar y atender a las personas que se acercan a sus puestos de vigilancia, incluso enfrentar situaciones de riesgo como es un asalto o amenazas de delincuentes.

En la investigación efectuada la mayoría de los agentes tiene una autoestima media alta, por lo que se puede considerar adecuada; sin embargo un porcentaje menor, tiene una autoestima media baja y una mínima cantidad tiene una autoestima baja: por la naturaleza del trabajo que realizan no es conveniente que los agentes tengan una autoestima media baja ya que reflejarían inseguridad en sus labores y serían fácilmente manipulables por delincuentes avezados, por otra parte no es conveniente de ninguna manera que tengan una autoestima baja, porque no actuarían en la labores de seguridad con solvencia, ni aplomo, tampoco podrían interactuar con la seguridad requerida frente a situaciones de riesgo y a los diferentes tipos de personas que ingresan o tienen que pasar por los puestos de vigilancia donde laboran; todos estos aspectos afectarían en la calidad de su trabajo y en la seguridad que prestan, porque serían fácilmente sorprendidos o avasallados por otras personas y no cumplirían satisfactoriamente sus

funciones y no garantizarían la seguridad. Como lo sostiene Torres (2011) y halló Meléndez (2011), hay una correlación significativa entre desempeño y autoestima, por ello es importante que para estas labores el personal tenga una autoestima adecuada que corresponde a la categoría media alta.

En lo que corresponde a la autoestima en la dimensión Personal, la mayor parte de los agentes de la empresa de seguridad se ubica en la categoría alta, seguida de media alta, por lo que se considera que se aprecian a sí mismos, se consideran importantes y con las condiciones para realizar adecuadamente su trabajo, un grupo menor se ubica en el nivel medio bajo y bajo, a quienes sería importante darle una capacitación sobre desarrollo personal y valoración de sí mismo, así como mejores técnicas y procedimientos para desarrollar su labores considerando su rol y su persona. Según Coopersmith (op.cit.), la autoestima es el resultado de una constante evaluación que le dota al individuo de la capacidad para afrontar con éxito los retos y resolver los problemas derivados de su trabajo o de la vida, por ello los agentes con una autoestima media alta y alta están en condiciones de enfrentar las cargas y las dificultades del trabajo con solvencia y con éxito.

En cuanto a la autoestima en la dimensión Social, la mayor parte de los agentes tienen una autoestima que se ubica en la categoría media alta, seguida de alta, que es el adecuado, porque si fuera una autoestima alta daría lugar a fricciones en la atención de las personas que ingresan a las instalaciones donde laboran, pero con una autoestima media alta, en sus interacciones personales, les permite interactuar con otras personas en un marco de respeto y tolerancia, lo cual es conveniente para el servicio de seguridad. Como sostiene Alcántara (1993), la autoestima adecuada permite al

individuo relaciones sociales saludables, determina su autonomía personal y fundamenta la responsabilidad, lo cual es congruente con la autoestima mostrada por la mayoría de los agentes de seguridad. Por otra parte Coopersmith (1996) y Voli (1998) explican que el medio social es el que influye significativamente en el desarrollo de una alta autoestima en las personas.

Respecto a la autoestima en la dimensión Familiar, hay una distribución un tanto más regular porque hay una concentración significativa en todas las categorías, siendo la categoría media alta donde hay un grupo mayor, seguido de la categoría alta, luego en la categoría media baja y baja, a diferencia de las dos primeras dimensiones (personal y social), donde la mayoría se ubicaba en las categorías alta y media alta. De acuerdo a estos datos los agentes en la dimensión Hogar tienen una autoestima media, del cual se puede inferir que en sus relaciones familiares su valoración es regular y que aprecian a su familia en un nivel medio. Yamamoto (2010) señala que el factor Hogar (compuesto por la vivienda, enseres e hijos) es un elemento que influye en la autoestima. Asimismo Ramírez (2000), menciona que el esfuerzo, aprobación, valoración y afecto en el hogar son expresiones que favorecen la autoestima. Al parecer, las pautas o estilo de crianza, las expresiones de afecto, así como también otros factores como el nivel educativo de los padres, sus expectativas y el nivel de satisfacción de necesidades en general, fortalecen, o también debilitan, el desarrollo de una personalidad con un nivel adecuado de autoestima que permita a las personas afrontar con relativo éxito las demandas de una sociedad exigente y una economía competitiva.

En la comparación de niveles de autoestima entre los agentes según la edad, se aprecia que los agentes mayores tienen una autoestima ligeramente mayor que los agentes jóvenes, lo cual es congruente con el desarrollo de la personalidad, ya que a medida que la personalidad del individuo se va afirmando, la autoestima se eleva en mayor medida, y en el caso de los jóvenes si bien su autoestima es media alta, se considera que es lo adecuado para su edad y tanto en los mayores como en los jóvenes la categoría de autoestima es adecuada para la labor que realizan.

En la comparación de niveles de autoestima entre los agentes según la zona geográfica donde laboran y residen, si bien no hay diferencias significativas y que ambos grupos se ubican en la categoría media alta, se aprecia que los agentes del Callao tienen una autoestima ligeramente mejor que los agentes de Lima metropolitana, ya que en la distribución porcentual hay una mayor agrupación de los agentes del Callao en las categorías alta y media alta respecto a los agentes de Lima metropolitana. En ambos casos el nivel de autoestima es apropiado para las labores de seguridad que desempeñan.

5.4. CONCLUSIONES

La investigación se realizó contando con las facilidades de la empresa y salvo algunas leves descoordinaciones, se pudo desarrollarla normalmente y dentro de los plazos planificados.

La autoestima de los agentes de la empresa de seguridad en su mayoría es de nivel medio alto, lo cual se ubica en una categoría que es adecuada para las labores que desempeñan, pero es pertinente mencionar que existe un grupo pequeño que tiene una autoestima media baja y baja, a quienes es importante darle capacitación y orientación para fortalecer su autoestima y seguridad personal y con ello mejorar su desempeño laboral.

La autoestima en la dimensión personal, en los agentes de la empresa de seguridad es de nivel alto y en promedio se ubica en nivel medio alto, lo que evidencia que los agentes se aprecian a sí mismo, se valoran y respetan adecuadamente, lo cual es favorable para su trabajo.

La autoestima en la dimensión Social, en los agentes de la empresa de seguridad se ubica en un nivel medio alto, lo que muestra que tienen una autoestima adecuada para la labor que ejercen porque en ella interactúan con todo tipo de personas que llegan a la instalación donde prestan seguridad y también les permite detectar personas sospechosas.

La autoestima en la dimensión Hogar, en los agentes de la empresa de seguridad se ubica en nivel medio alto, pero es relativamente más bajo que en las dimensiones Personal y Social, lo cual puede explicarse en razón de que dado sus ingresos económicos, residen en zonas de la ciudad de poco desarrollo y viven con una familia de modestos ingresos y con

ciertas limitaciones en sus gastos y consumo, con pocos niveles educativos por tanto les proporciona una autoestima menor.

La autoestima en forma en los mayores es levemente más elevada que la de los jóvenes aun cuando ambos se ubican en el nivel medio alto, del mismo modo la autoestima en los agentes del Callao es ligeramente mejor que la de los de Lima, aunque en ambos la autoestima promedio se ubica en la categoría media alta.

5.5. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados logrados en la investigación se recomienda.

Continuar efectuando investigaciones en la misma línea y relacionándolo con otras variables psicológicas o socio-demográficas a fin de profundizar y/o ampliar las investigaciones sobre este tema y ahondar los conocimientos y determinar su importancia en otros contextos de la actividad humana.

Realizar talleres de autoestima orientado al fortalecimiento de la autoestima y seguridad personal.

Recomendar a la gerencia de la empresa de seguridad, que desarrolle programas de capacitación relacionados con el fortalecimiento de la autoestima, relaciones interpersonales, habilidades blandas, asimismo se cree un sistema de desarrollo personal y laboral para mejorar la autoestima de los agentes y con ello mejorar su desempeño, elevar el nivel del clima organizacional y sobretodo mejorar la calidad del servicio de seguridad.

Desde el punto Psicológico en el Taller de Autoestima tocar temas relacionados con la personalidad, los valores, las relaciones interpersonales, comunicación, asertividad y empatía, las cuales se desarrollarían en varias sesiones de dos veces cada mes hasta por tres meses.

Realizar capacitaciones sobre temas de seguridad según la zona donde realizan su labor seguridad personal.

Realizar talleres y actividades de integración familiar , para fortalecer las relaciones interpersonales entre parejas y padre e hijos.

REFERENCIAS

- Alcántara José Antonio (1993): *Como educar la autoestima*, Grupo Editorial CEAC, Barcelona
- Almaguer, T. (1998). *El desarrollo del alumno: características y estilos de aprendizaje*. México: Trillas.
- Arce, E. (1987). *Autoestima y Dogmatismo. Relación con el rendimiento académico de un grupo de estudiantes universitarios*. Tesis para optar el Grado Bachiller en Humanidades con mención en Psicología. P.U.C.P.
- Arteaga Bardales Marta María. (2014) Tesis: *Relación entre autoestima y actitud de atención al cliente en un grupo de meseros en un hotel de la ciudad de Guatemala*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Arteaga-Marta.pdf>.
- Espejo, J. (2006) “*Como mejorar la autoestima en los niños de educación primaria*” Editorial San Marcos, Lima.
- Bonet, J. V. (1994). *Sé amigo de ti mismo*. Manual de autoestima. Editorial Sal Terrae, Madrid.
- Branden, N. (2010) *Como mejorar su autoestima*. Editorial Paidós, Barcelona, recuperado de: <http://www.ttmib.org/documentos/Branden-Autoestima.pdf>.
- Branden Nathaniel (2010) *La autoestima en el trabajo: Cómo construyen empresas sólidas las personas que confían en sí mismas*, Ediciones Paidós, 2010, España.
- Branden, Nathaniel. (1987) *Desarrollo de la Autoestima*, rescatado de: <https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/04.pdf>
- Branden Nathaniel (1995), *Seis Pilares de la autoestima* Ediciones Paidós 1ra edición, Argentina.

Bereche Tocto Víctor Manuel y Osoros Serquen Dennis Ricardo (2015) *Nivel de autoestima en los estudiantes del quinto año de secundaria de la institución educativa privada “Juan Mejía Baca” de Chiclayo*. Tesis, Universidad Juan Mejía Baca. Recuperado de:
<http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/59/1/Tesis%20Osoros%20Serquen%20%20Bereche%20Tocto.pdf>

Calderón Cajavilca, Nelly Elva, Mejia Morales, Elizabeth Roxana y Murillo Antonio, Nancy Guisela (2014) *“La autoestima y el aprendizaje en el área de personal social de los estudiantes del sexto grado de educación primaria de la institución educativa N° 1190 Felipe Huamán Poma de Ayala, del distrito de Lurigancho-Chosica, UGEL N°06, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*, recuperado de:
http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/683/T025_45645282_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coopersmith (1981) *Estudio sobre autoestima*. Ed. Trillas. México.

Coopersmith (1996), - Coopersmith, S. (1995). *The Antecedents of Self Esteem Consulting*. USA: Psychologist Press.

Guillén y Nieri (2009). *Autoestima y competitividad en una selección juvenil peruana de surf*, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria de España y Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) Rescatado de:
http://www.psicologiadeporte.ulpgc.es/docs/Autoestima_y_competitividad_en_una_seleccion_juvenil_peruana_de_surf.pdf

Haro Ismael (2013) *¿Dónde trabajo? ¿En una empresa consciente? Proyecto de Vida ¿Alta o baja autoestima?* EEUUNA, recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=o19eJ0FXNfwC&pg=PA41&dq=autoestima+en+el+%C3%A1mbito+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi8pO3coJLaAhVGw1kKHW2PC7AQ6AEIJAA#v=onepage&q=autoestima%20en%20el%20%C3%A1mbito%20laboral&f=false>

Haussler, I. y Milicic, N (1995). *Confiar en uno mismo: Programa de Autoestima* - Ediciones Dollmen – Educación S.A. Chile:

Hernández Gómez Lidia, Hernández Meléndrez Digna y Bayarre Veá Héctor (2014) *La autoestima como variable moduladora del desgaste profesional en especialistas en Medicina General Integral*. Revista Cubana de Medicina General Integral, rescatado de:http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086421252014000200001&script=sci_arttext&tlng=pt

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar (2006) "*Metodología de la Investigación*" Editorial Mc Graw Hill 4a Edición México.

Kaufman, Lev y Espeland (2005). *Cómo enseñar autoestima*. México: editorial Pax México.

Kogan (2015) "*La más fuerte discriminación en Perú es por belleza y luego por nivel socioeconómico*", Revista América Economía, Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/entrevistas/la-mas-fuerte-discriminacion-en-peru-es-por-belleza-y-luego-por-nivel>.

Loli Pineda, Alejandro (2012) "*La autoestima de los trabajadores de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*", Tesis Universidad Nacional Mayor de San Marcos, recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3696/2960>

- López Blanco, Luis. (2012) Tesis: *Autoestima y su relación con el sentido de pertenencia en un grupo de operarios de una empresa de manufactura de envase de vidrio*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Lopez-Luis.pdf>
- Meléndez Herrera Dame (2011) “*Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la Ciudad de Guatemala*” Guatemala, diciembre de 2011, Rescatado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Melendez-Dale.pdf>
- Markus, H., Crane, M., Bernstein, S., Siladi, M. (1982). *Self-schemas and gender*. Journal of Personality and Social Psychology.
- Núñez Ramírez Marco, Mercado Salgado Patricia, Madrigal Torres Berta, (2014) Tesis: *Autoestima y habilidades emprendedoras en estudiantes de Ciencias Económico – Administrativas de la Universidad de Guadalajara – México*. Recuperado de:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682014000200002&script=sci_arttext
- Panizo María Isabel (2012), *Autoestima según género en estudiantes del quinto grado de la red educativa N° 4 – Ventanilla – USIL, Lima – Perú*
- [Ramírez](#) Nubia Saffie (2000), *¿Valgo o no valgo? Autoestima y rendimiento escolar*, Lom Ediciones, España. Recuperado en:
https://books.google.com.pe/books?id=8jEOo0KNScMC&pg=PA3&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Reyes Aguinaga Luciana (2014). Tesis: *Autoestima y Síndrome de Burnout en el personal de una empresa de autoservicios*. Recuperado EL 29 de setiembre del 2016:
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/332/1/TL_Reyes_Aguinaga_LucianadelCarmen.pdf

- Rodas Girón, Alicia. (2013) Tesis: *Relación entre autoestima y compromiso organizacional en docentes de una institución educativa. Universidad Rafael Landívar. Guatemala*. Recuperado 5 de agosto del 2016 el de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Rodas-Alicia.pdf>
- Rosenberg (1973) *La autoimagen del adolescente y la sociedad*, Editorial Paidós, Buenos Aires.
- Sánchez Carlessi Hugo y Reyes Meza Carlos (2015) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*, Business Support Aneth, SRL, 5ª Edición, Lima.
- Soto de Paz, Ana Marcela. (2012). Tesis: *Relación entre acoso laboral (moobing) y autoestima en una empresa de calla center*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Soto-Ana.pdf>
- Suárez Z. (2014). *Constructivismo en Educación: ilusiones y dilemas*. Revista Calidad en la Educación Superior, 12.
- Tarazona Luján, Renzo Fabrizzio (2013), *Variables psicológicas asociadas al uso de facebook : autoestima y narcicismo en universitarios*. Rescatado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4619>
- Torres Lima, Velveth. (2011). Tesis: *Relación entre autoestima y desempeño laboral en el personal de una institución educativa de la ciudad capital de Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Guatemala*. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Torres-Valveth.pdf>
- Vizcarra, H. (1997). *Niveles de autoestima en universitarios que solicitan orientación vocacional en la Universidad San Martín de Porres*. Tesis para optar el Título de Psicólogo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Vargas (2007): “*Juicio moral y autoestima en estudiantes escolares del quinto año de*

secundaria de colegios de lima metropolitana Universidad Nacional Mayor de San Marcos” Rescatado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2735/Vargas_gj.pdf?sequence=1

Voli (1998) “*La autoestima del profesor, manual de reflexión y acción educativa*”. PPC editorial, Madrid.

Woolfolk Anita E. (2011) *Psicología Educativa*, Ediciones Pearson 11° Edición México

Yagosesky R. (1997), *Autoestima en palabras sencillas*, Júpiter Editores C.A. Caracas.

Yamamoto, J. (2010). *El bienestar en una ciudad heterogénea y compleja: las necesidades universales, las adaptaciones para su satisfacción en Lima y las perspectivas para el desarrollo sostenible (Reporte de investigación)*. Lima: DGI-Pontificia Universidad Católica del Perú.

Yamamoto Suda Jorge (2015) *Un modelo de bienestar subjetivo para Lima metropolitana, Tesis de doctorado, Pontificia Universidad Católica del Perú*. Recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7682/YAMAMOTO_SUDA_JORGE_MODELO_BIENESTAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA AUTOESTIMA DE AGENTES

OBJETIVOS	PROBLEMA	HIPOTESIS	VARIABLE, DEFINICION, DIMENSIONES INSTRUMENTO	POBLACION Y MUESTRA
OBJETIVO GENERAL	PROBLEMA PRINCIPAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	AUTOESTIMA	POBLACION
Determinar el nivel de autoestima en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima.	¿Cuál es el nivel de autoestima que presentan los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima?	El nivel de autoestima de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima es alto.	Definición Conceptual Autoestima es un rasgo de personalidad que se caracteriza por la auto valoración que se otorga una persona a sí misma; es la confianza que la persona tiene en la capacidad de pensar y de enfrentar los retos que la vida le presenta; así como superar la adversidad y alcanzar la felicidad.	La población lo constituyen los agentes de seguridad que trabajan en la empresa de seguridad privada de la ciudad de Lima, que totalizan 245 trabajadores.
OBJETIVO SECUNDARIOS	PROBLEMA SECUNDARIOS	HIPOTESIS SECUNDARIAS	DEFINICION OPERACIONAL	MUESTRA
<ol style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de autoestima en la dimensión personal en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima. Determinar el nivel de autoestima en la dimensión social en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima. Determinar el nivel de autoestima en la dimensión familiar en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima. Establecer las diferencias que existen en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la edad. Identificar las diferencias que existen en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la zona geográfica. 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de autoestima en la dimensión personal en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima? ¿Cuál es el nivel de autoestima en la dimensión social en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima? ¿Cuál es el nivel de autoestima en la dimensión familiar en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima? ¿Qué diferencias existen en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la edad? ¿Qué diferencias existen en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la zona geográfica? 	<ol style="list-style-type: none"> El nivel de autoestima en la dimensión personal en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, es alto. El nivel de autoestima en la dimensión social en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, es alto. El nivel de autoestima en la dimensión familiar en los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, es alto. Existen diferencias en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la edad. Existen diferencias en los niveles de autoestima, de los agentes de una empresa de seguridad de la ciudad de Lima, según la zona geográfica. 	<p>Definición Operacional Es una variable cualitativa que se mide mediante el cuestionario de Copersmith.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal - Social - Familiar <p>Instrumento: Escala de autoestima de Coopersmith.</p> <p>Categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta - Media alta - Media baja - Baja 	<p>La muestra estuvo compuesta por 150 agentes de seguridad que laboran en la empresa de seguridad privada de la ciudad de Lima.</p> <p>La técnica de muestreo fue no probabilística de tipo intencional. El tamaño de la muestra se calculó con la fórmula para poblaciones finitas.</p>

ANEXO 02 ESCALA DE AUTOESTIMA DE COOPERSMITH**INSTRUCCIONES**

Coloque 1 (uno) en SI o NO según coincida su respuesta con la pregunta. Verificar no haber olvidado u omitido alguna pregunta. Se sincero consigo mismo no hay respuestas buenas ni malas, tampoco se trata de quedar bien con alguien.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	Generalmente los problemas me afectan muy poco		
2	Me cuesta mucho trabajo hablar en público		
3	Si pudiera cambiaría muchas cosas de mí		
4	Puedo tomar una decisión fácilmente		
5	Soy una persona simpática		
6	En mi casa me enoja fácilmente		
7	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo		
8	Soy popular entre las personas de mi edad		
9	Mi familia, generalmente, toma en cuenta mis sentimientos.		
10	Me doy por vencido muy fácilmente.		
11	Mi familia espera demasiado de mí.		
12	Me cuesta mucho aceptarme como soy.		
13	Mi vida es muy complicada.		
14	Mis compañeros casi siempre aceptan mis ideas.		
15	Tengo mala opinión de mí mismo.		
16	Muchas veces me gustaría irme de mi casa		
17	Con frecuencia me siento a disgusto con mi trabajo.		
18	Soy menos guapo que la mayoría de la gente.		
19	Si tengo algo que decir, generalmente lo digo.		
20	Mi familia me comprende.		
21	Los demás son mejor aceptados que yo.		
22	Siento que mi familia me presiona.		
23	Con frecuencia me desanimo en lo que hago.		
24	Muchas veces me gustaría ser otra persona.		
25	Se puede confiar muy poco en mí.		

ANEXO 03

BASE DE DATOS DE AGENTES DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD PRIVADA

N°	Edad	Distrito	DIMENSIONES DE LA AUTOESTIMA						GENERAL	
			Si Mismo	Categoría	Social	Categoría	Familiar	Categoría	Autestima	Categoría
1	22	COMAS	77	Alto	83	Alto	83	Alto	80	Alto
2	31	COMAS	69	Medio Alto	50	Medio Alto	67	Medio Alto	64	Medio Alto
3	29	COMAS	85	Alto	100	Alto	83	Alto	88	Alto
4	39	LA PERLA	69	Medio Alto	67	Medio Alto	83	Alto	72	Medio Alto
5	51	LOS OLIVOS	46	Medio Bajo	50	Medio Alto	17	Bajo	40	Medio Bajo
6	24	SAN MIGUEL	54	Medio Alto	17	Bajo	33	Medio Bajo	40	Medio Bajo
7	31	COMAS	92	Alto	50	Medio Alto	83	Alto	80	Alto
8	18	SAN MARTIN DE PORRES	31	Medio Bajo	33	Medio Bajo	33	Medio Bajo	32	Medio Bajo
9	21	VENTANILLA	69	Medio Alto	67	Medio Alto	50	Medio Alto	64	Medio Alto
10	19	VENTANILLA	46	Medio Bajo	33	Medio Bajo	33	Medio Bajo	40	Medio Bajo
11	37	VENTANILLA	85	Alto	67	Medio Alto	83	Alto	80	Alto
12	27	CARABAYLLO	77	Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	64	Medio Alto
13	25	CARABAYLLO	77	Alto	83	Alto	50	Medio Alto	72	Medio Alto
14	21	COMAS	31	Medio Bajo	17	Bajo	17	Bajo	24	Bajo
15	29	CARABAYLLO	31	Medio Bajo	33	Medio Bajo	50	Medio Alto	36	Medio Bajo
16	43	LA PERLA	23	Bajo	17	Bajo	17	Bajo	20	Bajo
17	44	COMAS	77	Alto	50	Medio Alto	67	Medio Alto	68	Medio Alto
18	27	COMAS	77	Alto	67	Medio Alto	67	Medio Alto	72	Medio Alto
19	30	LINCE	92	Alto	83	Alto	33	Medio Bajo	76	Alto
20	24	SAN MIGUEL	85	Alto	67	Medio Alto	67	Medio Alto	76	Alto
21	33	LINCE	85	Alto	83	Alto	67	Medio Alto	80	Alto
22	39	SAN MARTIN DE PORRES	62	Medio Alto	17	Bajo	0	Bajo	36	Medio Bajo
23	28	LINCE	85	Alto	50	Medio Alto	83	Alto	76	Alto
24	45	COMAS	23	Bajo	17	Bajo	17	Bajo	20	Bajo
25	22	VENTANILLA	62	Medio Alto	33	Medio Bajo	17	Bajo	44	Medio Bajo

26	28	VENTANILLA	77	Alto	67	Medio Alto	50	Medio Alto	68	Medio Alto
27	38	RIMAC	100	Alto	33	Medio Bajo	67	Medio Alto	76	Alto
28	49	CARABAYLLO	92	Alto	83	Alto	67	Medio Alto	84	Alto
29	54	LINCE	92	Alto	83	Alto	67	Medio Alto	84	Alto
30	26	COMAS	77	Alto	83	Alto	83	Alto	80	Alto
31	23	SAN MIGUEL	62	Medio Alto	50	Medio Alto	17	Bajo	48	Medio Bajo
32	31	SAN MIGUEL	46	Medio Bajo	50	Medio Alto	17	Bajo	40	Medio Bajo
33	46	LINCE	85	Alto	83	Alto	67	Medio Alto	80	Alto
34	34	COMAS	62	Medio Alto	83	Alto	0	Bajo	52	Medio Alto
35	28	SAN MARTIN DE PORRES	69	Medio Alto	67	Medio Alto	17	Bajo	56	Medio Alto
36	20	LINCE	77	Alto	83	Alto	83	Alto	80	Alto
37	18	SAN MIGUEL	69	Medio Alto	33	Medio Bajo	50	Medio Alto	56	Medio Alto
38	31	CARMEN DE LA LEGUA	85	Alto	83	Alto	67	Medio Alto	80	Alto
39	48	CARMEN DE LA LEGUA	77	Alto	33	Medio Bajo	50	Medio Alto	60	Medio Alto
40	47	CARMEN DE LA LEGUA	92	Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	68	Medio Alto
41	48	CARABAYLLO	85	Alto	83	Alto	67	Medio Alto	80	Alto
42	49	CARMEN DE LA LEGUA	92	Alto	67	Medio Alto	100	Alto	88	Alto
43	62	LOS OLIVOS	69	Medio Alto	17	Bajo	83	Alto	60	Medio Alto
44	48	CARMEN DE LA LEGUA	85	Alto	67	Medio Alto	83	Alto	80	Alto
45	21	SAN MIGUEL	77	Alto	67	Medio Alto	100	Alto	80	Alto
46	23	REYNOSO	85	Alto	83	Alto	83	Alto	84	Alto
47	34	SAN MARTIN DE PORRES	46	Medio Bajo	17	Bajo	17	Bajo	32	Medio Bajo
48	56	CARABAYLLO	85	Alto	83	Alto	83	Alto	84	Alto
49	24	COMAS	69	Medio Alto	67	Medio Alto	0	Bajo	52	Medio Alto
50	26	COMAS	69	Medio Alto	33	Medio Bajo	17	Bajo	48	Medio Bajo
51	28	LA PERLA	85	Alto	83	Alto	67	Medio Alto	80	Alto
52	35	LOS OLIVOS	85	Alto	83	Alto	50	Medio Alto	76	Alto
53	29	EL AGUSTINO	77	Alto	17	Bajo	17	Bajo	48	Medio Bajo
54	24	CARABAYLLO	69	Medio Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	56	Medio Alto
55	44	MAGDALENA	85	Alto	83	Alto	50	Medio Alto	76	Alto

56	37	CARMEN DE LA LEGUA	77	Alto	67	Medio Alto	67	Medio Alto	72	Medio Alto
57	44	VENTANILLA	62	Medio Alto	17	Bajo	33	Medio Bajo	44	Medio Bajo
58	38	SAN MIGUEL	85	Alto	83	Alto	83	Alto	84	Alto
59	34	LOS OLIVOS	69	Medio Alto	100	Alto	33	Medio Bajo	68	Medio Alto
60	28	EL AGUSTINO	31	Medio Bajo	17	Bajo	17	Bajo	24	Bajo
61	30	BELLAVISTA	85	Alto	50	Medio Alto	67	Medio Alto	72	Medio Alto
62	27	CARMEN DE LA LEGUA	38	Medio Bajo	17	Bajo	67	Medio Alto	40	Medio Bajo
63	21	BELLAVISTA	62	Medio Alto	83	Alto	83	Alto	72	Medio Alto
64	37	LOS OLIVOS	69	Medio Alto	67	Medio Alto	83	Alto	72	Medio Alto
65	49	BELLAVISTA	31	Medio Bajo	50	Medio Alto	17	Bajo	32	Medio Bajo
66	23	SAN MIGUEL	85	Alto	83	Alto	67	Medio Alto	80	Alto
67	39	RIMAC	92	Alto	83	Alto	83	Alto	88	Alto
68	29	EL AGUSTINO	69	Medio Alto	67	Medio Alto	50	Medio Alto	64	Medio Alto
69	34	RIMAC	85	Alto	83	Alto	83	Alto	84	Alto
70	42	LA PERLA	54	Medio Alto	83	Alto	33	Medio Bajo	56	Medio Alto
71	39	VENTANILLA	54	Medio Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	52	Medio Alto
72	52	LA PERLA	46	Medio Bajo	50	Medio Alto	67	Medio Alto	52	Medio Alto
73	24	MAGDALENA	46	Medio Bajo	33	Medio Bajo	50	Medio Alto	44	Medio Bajo
74	25	LA PERLA	85	Alto	67	Medio Alto	83	Alto	80	Alto
75	22	SAN MARTIN DE PORRES	46	Medio Bajo	33	Medio Bajo	33	Medio Bajo	40	Medio Bajo
76	31	EL AGUSTINO	31	Medio Bajo	50	Medio Alto	17	Bajo	32	Medio Bajo
77	23	COMAS	92	Alto	67	Medio Alto	67	Medio Alto	80	Alto
78	26	COMAS	54	Medio Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	48	Medio Bajo
79	22	COMAS	46	Medio Bajo	33	Medio Bajo	33	Medio Bajo	40	Medio Bajo
80	27	EL AGUSTINO	77	Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	64	Medio Alto
81	65	COMAS	85	Alto	83	Alto	83	Alto	84	Alto
82	62	COMAS	85	Alto	83	Alto	83	Alto	84	Alto
83	21	RIMAC	54	Medio Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	52	Medio Alto
84	32	RIMAC	77	Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	64	Medio Alto
85	23	RIMAC	77	Alto	50	Medio Alto	67	Medio Alto	68	Medio Alto

86	20	SAN MARTIN DE PORRES	85	Alto	50	Medio Alto	67	Medio Alto	72	Medio Alto
87	28	VENTANILLA	69	Medio Alto	50	Medio Alto	83	Alto	68	Medio Alto
88	22	SAN MIGUEL	69	Medio Alto	67	Medio Alto	83	Alto	72	Medio Alto
89	35	LOS OLIVOS	77	Alto	33	Medio Bajo	33	Medio Bajo	56	Medio Alto
90	26	EL AGUSTINO	31	Medio Bajo	0	Bajo	17	Bajo	20	Bajo
91	41	SAN MIGUEL	69	Medio Alto	50	Medio Alto	0	Bajo	48	Medio Bajo
92	36	SAN MIGUEL	85	Alto	100	Alto	83	Alto	88	Alto
93	29	SAN MARTIN DE PORRES	46	Medio Bajo	17	Bajo	0	Bajo	28	Medio Bajo
94	23	EL AGUSTINO	85	Alto	83	Alto	83	Alto	84	Alto
95	18	CARMEN DE LA LEGUA	62	Medio Alto	50	Medio Alto	83	Alto	64	Medio Alto
96	26	CARMEN DE LA LEGUA	92	Alto	83	Alto	67	Medio Alto	84	Alto
97	41	BELLAVISTA	85	Alto	67	Medio Alto	100	Alto	84	Alto
98	25	BREÑA	38	Medio Bajo	17	Bajo	17	Bajo	28	Medio Bajo
99	33	EL AGUSTINO	77	Alto	50	Medio Alto	83	Alto	72	Medio Alto
100	29	SAN MIGUEL	69	Medio Alto	83	Alto	67	Medio Alto	72	Medio Alto
101	36	LOS OLIVOS	38	Medio Bajo	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	40	Medio Bajo
102	24	LOS OLIVOS	69	Medio Alto	50	Medio Alto	17	Bajo	52	Medio Alto
103	20	CARMEN DE LA LEGUA	38	Medio Bajo	50	Medio Alto	0	Bajo	32	Medio Bajo
104	31	LA PERLA	85	Alto	67	Medio Alto	50	Medio Alto	72	Medio Alto
105	38	ATE	46	Medio Bajo	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	44	Medio Bajo
106	27	LA PERLA	92	Alto	67	Medio Alto	83	Alto	84	Alto
107	23	LOS OLIVOS	85	Alto	83	Alto	83	Alto	84	Alto
108	29	SAN MARTIN DE PORRES	77	Alto	33	Medio Bajo	33	Medio Bajo	56	Medio Alto
109	23	PUENTE PIEDRA	100	Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	76	Alto
110	25	PUENTE PIEDRA	85	Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	64	Medio Alto
111	38	LOS OLIVOS	77	Alto	67	Medio Alto	33	Medio Bajo	64	Medio Alto
112	26	CERCADO DE LIMA	85	Alto	67	Medio Alto	33	Medio Bajo	68	Medio Alto
113	21	LA PERLA	62	Medio Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	52	Medio Alto
114	37	VENTANILLA	85	Alto	83	Alto	100	Alto	88	Alto

115	24	MAGDALENA	54	Medio Alto	33	Medio Bajo	33	Medio Bajo	44	Medio Bajo
116	34	SAN MARTIN DE PORRES	69	Medio Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	60	Medio Alto
117	31	SAN MARTIN DE PORRES	85	Alto	67	Medio Alto	33	Medio Bajo	68	Medio Alto
118	29	BELLAVISTA	85	Alto	83	Alto	100	Alto	88	Alto
119	29	SAN MARTIN DE PORRES	77	Alto	33	Medio Bajo	50	Medio Alto	60	Medio Alto
120	44	SAN MIGUEL	92	Alto	50	Medio Alto	17	Bajo	64	Medio Alto
121	40	BELLAVISTA	62	Medio Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	52	Medio Alto
122	34	SAN MARTIN DE PORRES	77	Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	60	Medio Alto
123	29	BELLAVISTA	85	Alto	50	Medio Alto	67	Medio Alto	72	Medio Alto
124	43	BREÑA	77	Alto	50	Medio Alto	83	Alto	72	Medio Alto
125	55	BREÑA	77	Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	64	Medio Alto
126	23	VENTANILLA	77	Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	60	Medio Alto
127	37	CARMEN DE LA LEGUA	92	Alto	67	Medio Alto	100	Alto	88	Alto
128	39	LA PERLA	85	Alto	67	Medio Alto	100	Alto	84	Alto
129	28	VENTANILLA	69	Medio Alto	33	Medio Bajo	33	Medio Bajo	52	Medio Alto
130	31	SAN MARTIN DE PORRES	77	Alto	50	Medio Alto	67	Medio Alto	68	Medio Alto
131	28	LA PERLA	69	Medio Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	60	Medio Alto
132	36	VENTANILLA	69	Medio Alto	50	Medio Alto	83	Alto	68	Medio Alto
133	29	SAN MARTIN DE PORRES	54	Medio Alto	33	Medio Bajo	33	Medio Bajo	44	Medio Bajo
134	24	SAN MARTIN DE PORRES	85	Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	64	Medio Alto
135	56	LA PERLA	92	Alto	83	Alto	83	Alto	88	Alto
136	27	VENTANILLA	62	Medio Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	56	Medio Alto
137	21	VENTANILLA	85	Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	64	Medio Alto
138	39	MAGDALENA	77	Alto	50	Medio Alto	67	Medio Alto	68	Medio Alto
139	33	LA PERLA	23	Bajo	17	Bajo	17	Bajo	20	Bajo
140	42	BELLAVISTA	62	Medio Alto	33	Medio Bajo	17	Bajo	44	Medio Bajo
141	48	LINCE	85	Alto	67	Medio Alto	67	Medio Alto	76	Alto
142	20	CARABAYLLO	69	Medio Alto	50	Medio Alto	33	Medio Bajo	56	Medio Alto

143	27	SAN MARTIN DE PORRES	62	Medio Alto	50	Medio Alto	67	Medio Alto	60	Medio Alto
144	63	CARABAYLLO	85	Alto	83	Alto	67	Medio Alto	80	Alto
145	59	LOS OLIVOS	77	Alto	50	Medio Alto	50	Medio Alto	64	Medio Alto
146	34	CARABAYLLO	69	Medio Alto	33	Medio Bajo	67	Medio Alto	60	Medio Alto
147	29	CERCADO DE LIMA	92	Alto	67	Medio Alto	67	Medio Alto	80	Alto
148	22	BREÑA	92	Alto	67	Medio Alto	83	Alto	84	Alto
149	30	BELLAVISTA	77	Alto	83	Alto	100	Alto	84	Alto
150	26	VENTANILLA	77	Alto	83	Alto	100	Alto	84	Alto
			71		56		54		63.28	