



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**NIVELES DE AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CORRALES
TUMBES - PERÚ, 2018**

PRESENTADO POR:

BACH. PEDRO ENRIQUE HINOSTROZA GÓMEZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA
DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

LIMA - PERÚ

2020



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TÍTULO DE LA TESIS

**NIVELES DE AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD CORRALES
TUMBES - PERÚ, 2018**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SALUD OCUPACIONAL

ASESOR

DR. PEDRO ANÍBAL SOLÍS CÉSPEDES

DEDICATORIA

A mi madre y hermana por su apoyo que me ayudaron a continuar en los momentos más difíciles de mi vida. Al mismo tiempo, dedico esta tesis a mi padre el cual está cuidándome siempre y me guía desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

A mis familiares y amistades por su apoyo en cada nuevo proyecto que decido seguir, gracias a ello estoy logrando una de mis metas.

RECONOCIMIENTO

Al Centro de Salud Corrales y a la universidad Alas Peruanas por darme la oportunidad de realizar mi maestría en Salud Pública; también a mi asesor que compartió sus conocimientos y me permitieron el desarrollo de mi tesis.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	17
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL	17
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	18
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	18
1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	19
1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	19
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	
1.5.1. JUSTIFICACIÓN	20
1.5.2. IMPORTANCIA	21
1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	22
	vi

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	23
2.2. BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS	29
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	46
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1. HIPÓTESIS GENERAL	47
3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	47
3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	48
3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	49
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
4.1. ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	
4.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	51
4.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
4.1.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	52
4.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	
4.2.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	52
4.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	52
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	
4.3.1. POBLACIÓN	53
4.3.2. MUESTRA	53
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
4.4.1. TÉCNICAS	54
4.4.2. INSTRUMENTOS	54
4.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	54
4.4.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	60
4.4.5. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN	61

CAPÍTULO V: RESULTADOS	
5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	62
5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL	69
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	74
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	
A. Matriz de consistencia.	
B. Instrumentos de recolección de datos.	
C. Declaración jurada de originalidad de plan de tesis.	

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación, fue determinar la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018. Para el desarrollo de esta investigación, se ha realizado un estudio descriptivo de corte transeccional, aplicado de tipo correlacional respecto a los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los de los trabajadores del Centro de Salud Corrales para su ejecución se aplicó dos instrumentos validados: Escala de Autoestima de Coopersmith (adultos) y Escala de Satisfacción laboral SL - SPC.

La muestra de la investigación fue de tipo no probabilística por lo que no es pertinente calcular tamaño muestral y se trabajó con el total de los trabajadores, que son 43 trabajadores (jefes y empleados) del Centro de Salud Corrales, en la provincia de Tumbes. Se planteó como hipótesis principal: “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018”.

Las principales conclusiones fueron que no existe una relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales siendo la alta autoestima en 79.1 % e insatisfacción en 88.4 % y la prueba de correlación de Spearman obtuvo una significancia igual a 0.307 el cual es mayor a 0.05; así como tampoco existe relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en las dimensiones condición del trabajador y significación de las tareas con valores de significancia en la prueba de correlación de Spearman de 0.584 y 0.191 respectivamente en cada dimensión las cuales son mayores a 0.05. Existe una relación significativa entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en las dimensiones reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos con valores de significancia en la prueba de correlación de Spearman de 0.003 y 0.031 respectivamente en cada dimensión las cuales son menores a 0.05.

Palabras clave: niveles de autoestima y satisfacción laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between levels of self-esteem and job satisfaction of the workers of the Corrales Health Center, Tumbes - Peru, 2018. For the development of this research, a descriptive study of cutting has been carried out Transectional, applied of correlational type regarding the levels of self-esteem and job satisfaction of those of the workers of the Corrales Health Center for its implementation, two validated instruments were applied: Coopersmith Self-Esteem Scale (adults) and SL Satisfaction Labor Scale SL - SPC

The research sample was non-probabilistic, so it is not relevant to calculate the sample size and the total number of workers was worked, which are 43 workers (chiefs and employees) of the Corrales Health Center, in the province of Tumbes. The main hypothesis was: “The levels of self-esteem would be related to the job satisfaction of the workers of the Corrales Health Center, Tumbes - Perú, 2018”.

The main conclusions were that there is no relationship between levels of self-esteem and job satisfaction of the workers of the Corrales Health Center being high self-esteem in 79.1% and dissatisfaction in 88.4% and Spearman's correlation test obtained a significance equal to 0.307 which is greater than 0.05; as well as there is no relationship between levels of self-esteem and job satisfaction in the dimensions of the worker's condition and significance of tasks with values of significance in the Spearman correlation test of 0.584 and 0.191 respectively in each dimension which are greater than 0.05 . There is a significant relationship between levels of self-esteem and job satisfaction in the dimensions personal and / or social recognition and economic benefits with significance values in the Spearman correlation test of 0.003 and 0.031 respectively in each dimension which are less than 0.05.

Keywords: levels of self-esteem and job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones en la actualidad están teniendo cambios tecnológicos, económicos y sociales, para lo cual están en un proceso de adaptación y de estos obtendremos las metas y logros planteados, para ello es vital contar con personas con una adecuada autoestima, motivadas, satisfechas con su trabajo e institución, lo cual acrecentará su rendimiento y calidad de servicio.

En el campo de la salud; la autoestima y la satisfacción en su puesto laboral son muy importantes en todos sus trabajadores, cuya razón de ser, es cuidar la salud mental y física de sus trabajadores y brindar una atención de calidad. Por lo cual el conocimiento y comprensión del nivel de autoestima y la satisfacción de los mismos, son factores fundamentales para la organización y los resultados que se pretenden lograr.

El presente estudio “Niveles de autoestima y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales Tumbes - Perú, 2018.”, tuvo como objetivo determinar los niveles de autoestima que tienen los trabajadores en esta institución de salud relacionados a la satisfacción laboral, esto permitirá tener una información de esta realidad y a partir de los resultados obtenidos las autoridades del Centro de Salud Corrales puedan plantear estrategias de mejora sobre la autoestima de sus trabajadores, teniendo en cuenta que la autoestima es un factor que debe ser interés de todo administrador y gerente de salud, ya que es poco probable lograr el correcto funcionamiento de su organización cuando los trabajadores no están satisfechos en su centro de labores.

En la presente investigación se estableció la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, considerando los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del Problema en el cual se expone la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, delimitación de la investigación, problemas de la investigación, objetivos de la investigación, justificación e importancia, factibilidad de la investigación y limitaciones del estudio.

Capítulo II: Marco teórico conceptual comprendido por los antecedentes del problema, bases teórico - científicas y definición de términos básicos.

Capítulo III: Hipótesis y variables en el cual se expone la hipótesis general, hipótesis específicas, definición conceptual y operacional de las variables y cuadro de operacionalización de variables.

Capítulo IV: Metodología de la investigación comprendido por el enfoque, tipo y nivel de investigación, métodos y diseño de investigación, población y muestra de la investigación y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo V: Resultados en el cual se realizó el análisis descriptivo e inferencial de los resultados y la verificación de la hipótesis.

Capítulo VI: Discusión de los resultados donde se relacionó los hallazgos de la comprobación de hipótesis con otros trabajos publicados estableciendo comparaciones.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, bibliografía consultada y los anexos que complementan la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La salud es un estado de completo bienestar o equilibrio entre los factores físicos, psicológicos, sociales y medioambientales; para lograr este equilibrio el Ministerio de Salud en el 2001 aprueba el sistema de gestión de la calidad, que establece los principios, base conceptual y objetivos para mejorar la calidad en salud, considerando los componentes de aseguramiento, mejora y calidad de la información. La calidad se considera un indicador relevante de la atención de primer nivel y se evalúa mediante la satisfacción del usuario interno; la satisfacción del personal de las instituciones de salud es parte de la definición de la calidad de la atención brindada, al medir la satisfacción laboral se debe verificar la calidad de la organización y sus servicios internos. ¹

La organización es un grupo de personas que actúan juntas y reparten las actividades de forma equitativa para lograr un objetivo común, son medios sociales que permiten que muchas personas trabajen juntas y logren objetivos que individualmente no podrían alcanzar. Forman un sistema razonable de cooperación, es decir, las personas deciden apoyarse entre sí para lograr objetivos comunes. Esta lógica permite que los esfuerzos individuales y grupales se combinen e integren, dando como resultado resultados más amplios. ²

La organización de las instituciones de salud se entiende como un sistema estructurado y coordinado de procedimientos y normas, integrado por usuarios internos que tienen funciones distinguidas y racionalmente coordinadas, orientadas a desarrollar y mejorar las actividades de los equipos multidisciplinarios de salud en las organizaciones de salud. En el equipo multidisciplinario del Centro de Salud Corrales se encuentran todos sus trabajadores; todos son personas que tienen ciertos aspectos psicológicos, experiencia, expectativas y satisfacción en el lugar de trabajo y la organización. La satisfacción de todas estas personas se entiende como el componente cognitivo del bienestar subjetivo y está íntimamente relacionada con la construcción de variables de autoestima y satisfacción laboral, afectando en la vida personal, familiar, social y académica.

La autoestima es una evaluación de uno mismo, el nivel de autoestima puede determinar nuestras actitudes y las percepciones de los profesionales sobre su felicidad, afectando el trabajo que realizan y se reflejará en la satisfacción laboral. La autoestima es un concepto muy estudiado en el ámbito laboral, Ganster y Schaubroeck definen “la autoestima laboral, como una actitud individual sobre la competencia, desempeño y valor profesional a lo largo de una dimensión positiva - negativa, constituye un factor importante en la explicación del desempeño, la satisfacción laboral y vital”.³

De manera similar, para que una organización tenga éxito, debe esforzarse por convertirse en un lugar de trabajo y brindar recompensas a las personas. El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer y retener talento, mantener un ambiente organizacional saludable, inspirar a las personas y cumplir sus promesas. Por ello, se debe considerar que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí mismo, sino la actitud de las personas hacia su rol en la organización. Asimismo, las actitudes están estrechamente relacionadas con las conductas y percepciones posteriores, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyen fuertemente en las decisiones de las personas. Por tanto, si se inculca en las personas una buena actitud hacia la organización y el trabajo, se puede conseguir la eficiencia organizativa.²

En España realizaron una investigación que tenía como propósito:

“conocer la relación entre la autoestima y el aprendizaje de un grupo de enfermeras, el diseño fue descriptivo correlacional, con muestreo por conveniencia y el tamaño de muestra fue de 70 enfermeras. Se aplicaron a) una cédula de datos personales, b) escala de autoestima y c) una prueba de conocimientos. Los resultados de este estudio apoyan que la autoestima afecta a como se siente la persona, así como su nivel de desempeño profesional, académico, entre otros. Predominó el sexo femenino con 84%, la mayoría (44%) se concentró en el rango de edad entre 36 a 40 años, y también la mayoría (42%) correspondió a un nivel técnico. Se obtuvo relación entre la autoestima y el aprendizaje = .37, $g < .001$), lo que sugiere que a mayor autoestima mayor aprendizaje. La edad, la experiencia laboral, el grado académico no mostraron relación con la autoestima”.⁴

Un estudio realizado en Cuba en la Vicedirección de Enfermería del Policlínico Pedro Díaz Coello de Holguín, que tuvo como objetivo:

“analizar el nivel de satisfacción y autoestima que tenía el personal de enfermería en su trabajo; se aplicaron encuestas a 80 enfermeras, que se encontraban trabajando, de una plantilla de 103, lo que representó el 78 % del total; predominó una larga trayectoria laboral, ya que el 65 % tenía más de 15 años de trabajo, lo que facilitó un correcto análisis de la autoestima en la profesión. Respecto a las cualidades y condiciones, el 100 % refirió parámetros tan altos como las cualidades humanas, la responsabilidad, la consagración, la vocación y ser muy revolucionarias, entre otras, como las más relevantes. El 86,25 % refirió que estudiaron por vocación y se sienten realizadas por haber escogido la enfermería como profesión, consideraron que ésta, es la de mayor valor y son altamente reconocidas, no sólo por sus pacientes, organizaciones de masas de la comunidad donde desempeñan sus funciones, sino por toda la sociedad, con muestras de afecto, cariño y reconocimiento constante, independientemente que existieron algunas que no siempre se manifestaron bien, lo que permitió determinar que el personal de enfermería de este Policlínico en su mayoría poseen un alto nivel de autoestima y que el principio de humanismo, es el rasgo más importante”.⁵

En Arequipa un estudio que tuvo como objetivo:

“determinar la relación entre la autoestima y los estilos de vida en estudiantes de 1 ro, 2do y 3er año de la facultad de enfermería, UNSA; de naturaleza cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, con una población de 189 personas. El 59.8% de la población en estudio tienen un nivel de autoestima global alta y 2.6% poseen autoestima baja; en cuanto a las dimensiones: sí mismo y universidad prevalece la Autoestima Alta; la Autoestima Media predomina en la dimensión hogar y social. Con respecto a los estilos de vida el 83.6% presentan estilos de vida global moderadamente saludables y en un mínimo porcentaje (2.6%) poseen estilos de vida saludables; se concluye que la autoestima muestra una relación significativa con los estilos de vida”.⁶

En Tumbes en la investigación titulada:

“Relación entre la autoestima y la motivación de logro en los estudiantes de la academia preuniversitaria Alfred Nobel, en el año 2014; fue un estudio es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 95 estudiantes, el objetivo fue determinar la relación entre la autoestima y la motivación de logro. Se concluyes que existe un 83,2% de autoestima baja. En la escala de motivación de logro encontramos un 50,5%, en el nivel bajo. Se concluye que existe relación significativa entre autoestima y el nivel de motivación logro en los estudiantes de la academia preuniversitaria Alfred Nobel - Tumbes, en el año 2014”.⁷

El nivel de autoestima ha demostrado ser un poderoso indicador de nuestro éxito o fracaso. Los puntajes altos beneficiarán el desarrollo de habilidades y el nivel de seguridad personal. Estos factores se verán reflejados en la calidad del trabajo de los empleados, cuanto mayor sea la autoestima, mayor será el desempeño y la satisfacción con la vida y el trabajo. La baja autoestima no solo afecta la cantidad y calidad del trabajo, sino que también afecta a la sociedad y las relaciones laborales (jefe, clientes, proveedores, compañeros).⁸

Los empleados satisfechos tienden a faltar menos, hacen contribuciones positivas y laboran más tiempo en la organización. Por el contrario, los empleados insatisfechos pueden estar ausentes con mayor frecuencia, bajo presión interrumpen a sus colegas y están buscando constantemente nuevos trabajos.⁹

La aparición de emociones y sentimientos negativos en los trabajadores Centro de Salud Corrales, en muchos casos esto se debe al sufrimiento de la baja autoestima personal y profesional, por lo que es necesario desarrollar estrategias para fortalecer esta capacidad y poder contribuir y ayudar a los profesionales en el fortalecimiento y cuidado de su autoestima personal y profesional; además, nos permite analizar pensamientos, sentimientos y comportamientos negativos.

Este panorama, nos muestra que es conveniente analizar cómo se manifiestan los niveles de autoestima y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales Tumbes, debido que la institución no es ajena a la realidad problemática, pues, se ha observado que la institución no otorga la suficiente importancia al nivel de autoestima y a la satisfacción laboral de los trabajadores. El propósito de esta investigación es promover el conocimiento de la organización institucional sobre los aspectos psicológicos de la autoestima y la estructura de satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Corrales y sus efectos positivos en la salud física y mental, como predictor de longevidad, la incorporación a la empresa y la mejorar la calidad de vida en el trabajo, y predictores de factores negativos como renuncias, ausentismo laboral, etc.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL

El presente trabajo de investigación se realizó en el Centro de Salud Corrales, que se encuentra ubicado en el distrito de Corrales, provincia de Tumbes, departamento de Tumbes.

1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con los trabajadores del Centro de Salud Corrales de condición laboral nombrados, contratados y terceros.

1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL

El presente trabajo de investigación se realizó en los meses de noviembre a diciembre del año 2018.

1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

En el presente trabajo de investigación se estudió el concepto de autoestima, “el término autoestima se refiere a las evaluaciones que una persona hace y comúnmente mantiene sobre sí mismo es decir la autoestima global, es una expresión de aprobación o desaprobación que indica la extensión en que la persona cree ser capaz, competente, importante y digno. Y por lo tanto la autoestima implica un juicio personal de la dignidad que es expresado en las actitudes que el individuo tiene hacia sí mismo”.¹⁰

También estudió el término satisfacción laboral, sabiendo que puede definirse “como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas”.¹¹

Además, el presente trabajo de investigación tuvo como problema principal la interrogante ¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018?; y el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.

1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- A. ¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018?
- B. ¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018?
- C. ¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018?
- D. ¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A. Identificar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.

- B. Establecer la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.
- C. Determinar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.
- D. Precisar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.5.1. JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación se justifica en el aspecto teórico, ya que permitió aceptar o rechazar diversas teorías sobre la autoestima y la satisfacción laboral de diferentes investigadores, en el Centro de Salud Corrales, que es una institución organizacional del MINSA u organización sanitaria.

El trabajo de investigación se justifica en forma práctica, ya que pudo tomar en cuenta los problemas de los colaboradores del Centro de Salud Corrales como equipo de tratamiento, en cuanto a su autoestima y satisfacción laboral; que son personas con personalidades inherentes y factores psicológicos inherentes a su persona, familia, sociedad y entorno laboral dentro de la organización sanitaria.

El trabajo de investigación se justifica metodológicamente, ya que permitió utilizar una herramienta en el Centro de Salud de Corrales con el objetivo de conocer el nivel de autoestima y su relación con la satisfacción laboral, por lo que es muy importante proponer e implementar un plan de mejora continua para el bienestar de los empleados del Centro de Salud Corrales para incrementar el porcentaje de satisfacción laboral de los trabajadores en las áreas: personal, social, familiar y académico.

1.5.2. IMPORTANCIA

En las instituciones de salud como el Centro de Salud Corrales, los niveles de autoestima de los empleados se ha dejado en segunda instancia, se pide incrementar la satisfacción laboral, sin tener que considerar la necesidad de que a estas personas se les reconozcan su esfuerzo realizado durante la jornada laboral, mejorar sus competencias y/o obtener beneficios, lo que ha ido despertando paulatinamente la indiferencia profesional.

Por tanto la presente investigación es relevante, ya que el conocimiento sobre los niveles de autoestima que tienen los trabajadores en esta institución de salud relacionados a la satisfacción laboral logrará obtener una información sobre esta realidad y a partir de los hallazgos obtenidos las autoridades del Centro de Salud Corrales puedan plantear estrategias de mejora sobre la autoestima de los profesionales, teniendo en cuenta que la autoestima es un factor al que todos los administradores y gerentes de salud deben prestar atención, porque cuando los trabajadores no están satisfechos con el lugar de trabajo, no es factible tratar de lograr el funcionamiento correcto de la organización

Los resultados que se obtendrán también servirán a las instituciones y profesionales de la salud para mejorar los planes establecidos y las estrategias de implementación con base en metas institucionales para incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores; porque el comportamiento de los recursos humanos tendrá un impacto positivo o negativo en la satisfacción laboral.

1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio es factible ya que se dispone de recursos humanos, económicos y materiales suficientes, como también la colaboración de los grupos necesarios (autoridades y trabajadores del Centro de Salud Corrales) para la investigación.

1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Las limitaciones que se presentaron en el presente estudio fueron:

- Las coordinaciones y el trabajo de campo se realizaron solo en horario laboral ya que en ese horario se pudo contar con la participación de las autoridades y trabajadores del Centro de Salud Corrales.
- Los encuestados, si bien participaron de manera voluntaria, pudieron no responder de manera sincera los cuestionarios planteados en la investigación; entonces se puede mencionar que las respuestas emitidas por los encuestados pueden variar según el estado de ánimo en que se encontraron.
- La investigación presentó como las demás tesis, la limitante de confidencialidad, debido a que no es posible la publicación de nombres de los encuestados que han participado en la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En el ámbito internacional; Ruiz, V. y col., en España en el año 2014 realizaron una investigación titulada “*Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores*”, tenían como objetivo:

“comprobar que el nivel de estudios, diferenciando entre superiores y no superiores, afecta a la satisfacción laboral, a la satisfacción vital y a la autoestima; y averiguar si estas tres variables correlacionan entre sí de manera significativa. La muestra estuvo compuesta por 90 sujetos (43 hombres y 47 mujeres) separados en dos grupos, estudios superiores (43 sujetos) y estudios no superiores (47 sujetos). Los datos obtenidos confirman la hipótesis de que un nivel de estudios superior llevaría a las personas a un nivel de bienestar más elevado, ya que puntúan más alto tanto en satisfacción laboral como en satisfacción vital, en el caso de la autoestima, pese a que no existen diferencias significativas, se puede observar que la media de puntuaciones en esta variable es mayor en aquellos sujetos con estudios superiores. Llegan a la conclusión de que las personas con niveles educativos altos van a mostrar mejores puntuaciones en las tres variables estudiadas. A su vez, todas y cada una de estas variables van a ejercer influencias recíprocas entre ellas, de manera que cuanto más aumente una, más lo harán las demás”.¹²

Chiang, M. y col., en Chile en el año 2015 hicieron un estudio titulado “*Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*”, que tuvo como objetivo:

“medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Se realizó un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La muestra estuvo constituida por 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. Los resultados que se obtuvieron del estudio fueron que la fiabilidad de las escalas varía desde meritorios a excelentes, con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyen en 6 escalas, situando a los encuestados en una evaluación de "desempeño alto". Mientras que los valores de satisfacción laboral se distribuyen en 10 escalas, situando a los encuestados en un nivel de "laboralmente satisfechos", tanto para la muestra femenina como masculina. En este estudio se encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino”.¹³

Cuadra, A. y col., en Chile en el año 2012 ejecutaron un estudio titulado “*Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral*”, cuyo objetivo:

“fue mejorar la satisfacción vital, la satisfacción laboral y el clima laboral en profesores y simultáneamente generar un mejor clima de aula en los alumnos. Se concluye que hubo un impacto positivo del programa de intervención diseñado para profesores en base al entrenamiento en habilidades sociales y psicología positiva sobre las variables estudiadas (satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional) respecto a la no intervención, por ende, es posible señalar que la implementación del programa produce cambios favorables y significativos en profesores referente a las variables ya mencionadas y que dichas variables no mejoran por si solas o por efecto de alguna otra circunstancia como quedó demostrado en los resultados del grupo control o no intervenido”.¹⁴

Muñoz, M., en España en el año 2008 realizó una investigación titulada “*Nivel de autoestima y correlación con comportamientos de riesgo en alumnos de la Universidad de Almería*”, donde evaluaron:

“el nivel de autoestima de universitarios almerienses y su posible relación con comportamientos de riesgo, concretamente el consumo de drogas y comportamiento sexual, se utilizó un cuestionario auto complementado para recoger los datos en alumnos frequentadores de determinados servicios universitarios de la Universidad de Almería, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Se encontró que el 7,9% de los 123 alumnos estudiados presentaba autoestima significativamente baja, el 29,3% media - baja, el 12,2% media, el 46,3% media - alta y el 4,9% significativamente alta, sin diferencias estadísticamente significativas entre ambos sexos. No se observó significación en la correlación entre comportamiento sexual y nivel de autoestima. Se encontró un mayor consumo de alcohol, cannabis, cocaína, drogas de diseño y anfetaminas en los grupos de mayor autoestima. Llegando a la conclusión que la autoestima es importante en todos los aspectos de la vida y se puede considerar una necesidad básica humana, aumenta el nivel de seguridad personal y se ha descrito como factor protector ante comportamientos de riesgo. Sin embargo, los datos apuntan a un consumo de drogas más elevado en los grupos de jóvenes con mayor autoestima”.¹⁵

Chiang, Méndez y Sánchez, en Chile en el año 2010 realizaron una investigación titulada “*Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail*”, realizaron este estudio cuyo objetivo:

“fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas del mismo rubro. El universo del estudio fueron trabajadores de seis unidades del departamento de Electro-Hogar, de los cuales la muestra fue 53 trabajadores. Los resultados del estudio arrojaron que los empleados que participaron se encontraban en un rango de desempeño de regular a bueno, mientras que en lo relacionado con la satisfacción laboral mostraron un alto nivel, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas evaluadas. En el grupo de empleados se encontró que las correlaciones entre ambas variables mostraron que a medida que la orientación al logro aumenta,

su satisfacción con la oportunidad de desarrollo disminuye, ya que por su poca educación no pueden acceder a puestos superiores. Por su parte, en el grupo de funcionarios se encontró que a medida que aumenta su satisfacción con el reconocimiento por rendimiento, su orientación al logro disminuye, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe. También se encontró que a medida que la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye”.¹⁶

En el ámbito nacional; Bravo, J., en Lima en el año 2015 investigó el “*Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*”, tiene como objetivo:

“precisar el sentido e intensidad de la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de una empresa industrial que ha atravesado por un proceso de fusión hace siete años, se aplicaron encuestas a una muestra de 35 personas, llegando a las conclusiones que los trabajadores con mayor rango de edad, tienen una percepción más positiva sobre los niveles de autorrealización, involucramiento y condiciones laborales en comparación del resto de colaboradores. Respecto a la comparación según la variable nivel jerárquico, se hallaron diferencias estadísticamente significativas en relación a clima y satisfacción laboral. Los resultados muestran que el grupo de mayor nivel jerárquico, es decir, los ejecutivos perciben de manera más favorable las variables en mención. De manera particular, respecto a las dimensiones de clima organizacional se encontró diferencias estadísticamente significativas en relación a la variable clima y satisfacción laboral según el grado de instrucción. Existe percepción más favorable de clima y satisfacción laboral en los grupos que tienen mayor grado de instrucción. Existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral en el grupo total. Adicionalmente, se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en relación al año de ingreso”.¹⁷

Castañeda, A., en Lima en el año 2013 realizó una investigación titulada “*Autoestima claridad de auto concepto y salud mental en adolescentes de Lima Metropolitana*”, que tuvo por objetivo:

“analizar la relación entre autoestima, claridad de auto concepto y salud mental en un grupo de adolescentes de Lima Metropolitana. Para ello, se aplicó la Escala de Autoestima de Rossemberg (RSES), la Escala de Claridad de Auto concepto (SCCS) y el Inventario de Problemas Conductuales (YSR) a 355 participantes (204 varones y 151 mujeres) entre 14 y 17 años. Los resultados obtenidos muestran diferencias significativas según sexo. Las adolescentes puntúan menos en autoestima y más en problemas de internalización que los varones, asimismo se han nivelado con ellos en comportamientos problemas globales. La claridad de auto concepto es más relevante para los varones que para las mujeres en las escalas sindrómicas y es clave en problemas externalizados para ambos sexos. Para el grupo de mujeres, la autoestima resulta ser importante para trastornos de internalización”.¹⁸

Castillo, N., en Lima en el año 2014 hicieron un estudio titulado “*Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de una empresa privada*”; cuyo objetivo:

“es precisar la relación entre tres variables: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work. Donde se evaluó a cien trabajadores entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, en la ciudad de Lima, Perú, los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. Con los datos obtenidos se concluyó que existen en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas, del mismo modo destacó que los resultados obtenidos al comparar los distintos grupos jerárquicos, los trabajadores que se ubican en el grupo de cargo elevado presentan mayor motivación intrínseca e identificada y también se encuentran más satisfechas

laboralmente, de igual forma señaló que en este grupo, el clima laboral es percibido de modo más favorable, por lo tanto la asociación directa entre estas tres variables es consistente. Además, consideró que el grupo cargo medio presentó una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, mas no con la motivación intrínseca, se recomendó que los directivos de la organización intervengan en esta área programas motivacionales, que puedan ayudar a los trabajadores elevar la motivación intrínseca y puedan así disfrutar de sus actividades laborales de modo más intenso”.¹⁹

Luna, M., en Lima en el año 2015 ejecutó un estudio titulado “*Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de Lima*”, cuyo objetivo:

“fue determinar la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra conformada por 125 docentes de la Facultad de Psicología y Trabajo Social, utilizo la técnica de muestreo probabilístico, el diseño de estudio fue transversal descriptivo-comparativo y correlacional. Los instrumentos fueron de Sonia Palma y el cuestionario de compromiso organizacional de Mayer y Allen. Los resultados arrojaron que la satisfacción laboral global en los docentes es de nivel promedio, al igual que en las dimensiones de significación de la tarea y condiciones de trabajo, en el nivel insatisfecho es la dimensión de reconocimiento personal y/o social a diferencia de beneficios económicos donde están satisfechos los docentes. Existe correlación estadísticamente significativa pero moderada entre las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos, reconocimiento personal y/o social y compromiso organizacional global”.²⁰

Sánchez y Santos, en Arequipa en el año 2015 realizaron una investigación titulada “*Autoestima y autocuidado en estudiantes de cuarto y quinto año. Facultad de Enfermería de la UNSA. Arequipa 2015*”, que tuvo como objetivo:

“establecer la relación entre el nivel de autoestima y autocuidado en las estudiantes del 4 y 5 año; el tipo de estudio fue descriptivo, diseño correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por 147 estudiantes del cuarto y quinto año de la Facultad de Enfermería matriculados en el año 2015.

Para la recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica el cuestionario y como instrumentos el inventario de Autoestima de Coopersmith y la encuesta de Conductas de Autocuidado. Los resultados obtenidos con relación a la variable autoestima se encontró que los alumnos de cuarto y quinto año, en las dimensiones de sí mismo, social pares, hogar y universitaria, la autoestima en promedio es entre media y baja; sin embargo, la dimensión de autoestima general evidencia un nivel alto. En cuanto a la autoestima la mayoría de los estudiantes de enfermería tienen un nivel alto (71,43%), un 19,73% nivel medio y el 8,84% presentan autoestima baja. En referencia a la variable autocuidado se encontró los alumnos de cuarto y quinto año, tienen promedios similares que oscilan entre medio y alto en la dimensión de salud mental, conocimientos de autoexámenes preventivos y hábitos saludables. La dimensión con menor promedio en ambos casos corresponden a conducta sexual, en autocuidado general, el promedio de los estudiantes de quinto año es mayor que los de cuarto. En cuanto al autocuidado en la población total encontramos que la mayoría tiene un nivel bueno en un 59,18%, muy bueno en un 21,09% y regular en el 18,37% y una minoría de 1,36% para el nivel malo de autocuidado”.²¹

2.2. BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS

2.2.1. Autoestima

2.2.1.1. Definiciones de autoestima

El término autoestima “se refiere a las evaluaciones que una persona hace y comúnmente sobre sí mismo es decir la autoestima global, es una expresión de aprobación o desaprobación que indica la extensión en que la persona cree ser capaz, competente, importante y digno. Y por lo tanto la autoestima implica un juicio personal de la dignidad que es expresado en las actitudes que el individuo tiene hacia sí mismo”.¹⁰

“Autoestima es la valoración que uno tiene de sí mismo que se desarrolla gradualmente desde el nacimiento, en función a la seguridad, cariño, aliento o desaliento que la persona recibe de su entorno y que está relacionada con el sentirse amado, capaz y valorado”.²²

“La autoestima es la percepción personal que tiene un individuo sobre sus propios méritos y actitudes. Dicho de otra manera, es el concepto que tenemos de nuestra valía personal y nuestra capacidad”.²³

“La autoestima es la suma de juicios que una persona tiene de 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 valoración de uno mismo”.²⁴

“La autoestima corresponde a la valoración positiva o negativa que uno hace de sí mismo. Esto nos indica la forma que la persona se ve a sí misma, lo que piensa de ella, cómo reacciona ante sí. Es una predisposición a experimentarse como competente para afrontar los diferentes desafíos de la vida y como merecedor de felicidad”.²⁵

“La autoestima es la suma de varios aspectos sobre competencia y valía, traducido en la confianza, seguridad y respecto a uno mismo. De acuerdo con esta definición la autoestima es una suma de competencias, respecto de uno mismo”.²⁶

2.2.1.2. Teorías sobre la autoestima

Para dar un contexto cronológico al constructo autoestima, es necesario retomar la Teoría de la Motivación Humana de Abraham Maslow (1954), de donde se desprende:

“el hecho de que toda conducta humana está determinada por uno o varios (motivos); que a su vez generan impulsos para la satisfacción de alguna necesidad biológica o psicológica del individuo. Estas necesidades han sido jerarquizadas y representadas por Maslow en una pirámide; teniendo como finalidad al satisfacerlas, que el individuo logre su autorrealización. Ya que la autoestima de una persona está en función de las necesidades que haya suplido adecuadamente, lo que lo lleva a la madurez y al crecimiento personal que le permitirá desarrollarse adecuadamente en una sociedad determinada. En la pirámide de Maslow, destacan de manera general, dos tipos de necesidades: las básicas y las de crecimiento personal. Entre las necesidades básicas se encuentran las fisiológicas y las de seguridad (integridad personal, libertad, justicia y derechos humanos); en las de crecimiento se encuentran el amor y pertenencia (afecto y cariño que necesitan de

su pareja, familia, amigos, compañeros), de estimación (valoración y aceptación del sujeto hacia sí, para amarse y sentirse amado), y las de autorrealización (la completa realización de las capacidades del individuo que le den prestigio o éxito en el ámbito donde se desenvuelva). La autoestima de un individuo depende en gran medida de lo que perciba de sí mismo y cómo se evalúe, ya sea a partir de sus logros, actividades, funciones que desempeñe, amor y afecto que dé y reciba; por eso es de gran importancia el valor que le dé a lo que los demás piensan de él, ya que nadie se percibe en abstracto sino de acuerdo al lugar donde se desempeñe y la sociedad en la que viva; los criterios con los que otros le juzgan se basan en factores sociales, en términos de los grupos sociales a los que pertenece, y el status que tenga (sexo, edad, ocupación, etcétera)".²⁶

Coopersmith (1967), planteó una teoría de la autoestima, que está determinada fundamentalmente por el entorno familiar; también utiliza la competencia como un factor importante en la determinación de la autoestima, indicando:

“las propias experiencias de competencia y autoestima de los padres son factores significativos en el desarrollo de ésta; los niños se evalúan observando a sus padres, reconociendo sus puntos buenos y también sus deficiencias, así como enfrentando la crítica. Las expectativas positivas que nos creamos con respecto a nosotros mismos, tienen más probabilidades de ser cumplidas, si desde niños observamos a nuestros padres utilizando esos atributos. Consideró que la alta autoestima en los niños se asociaba con ambientes bien estructurados (límites y demandas). De donde se deduce que el aspecto social, según esta teoría, no ejerce una gran influencia en niños con una autoestima alta. Este tipo de niños confían en sus propios juicios y decisiones, a pesar de que difieran éstos, con las del grupo; son más conscientes de sus opiniones y expresan más sus convicciones, aunque se enfrenten a puntos de vista opuestos. En una posición contraria se encuentran los niños que se sienten inseguros de las habilidades que poseen; siendo más cautelosos y poco dispuestos a contradecir y exponerse a la crítica; por lo que son más dependientes del componente social. Destaca también la importancia de la autoevaluación que hace el sujeto, así como la percepción que tiene de sus habilidades y competencia personal. Además de los componentes auto perceptivo y conductual; La dimensión cognitiva es relevante, ya que nos señala que el

individuo evalúa, contrasta y hace juicios de su situación constantemente. Así como del afecto que el niño percibe en la familia y que determinará su evaluación. Esta postura pone especial atención en la influencia de los padres en el desarrollo de una sana autoestima y sostiene que la aprobación y la atención que el niño reciba de su familia influirán en gran medida en su autoestima. Concluye que las experiencias de éxito o fracaso son factores que inciden en el desarrollo de la autoestima”.¹⁰

Harter (1983), define a la autoestima como:

“el nivel de valía global que una persona tiene para sí misma. Su teoría, se basa en un enfoque del desarrollo y su objeto de estudio está encaminado al estudio del análisis de la autoestima durante la niñez y la adolescencia. Supone la existencia de dominios ordenados jerárquicamente, donde la autoestima global aparece en la parte más alta como un constructo supraordenado. En el nivel inferior inmediato, se encuentran las dimensiones de competencia (escolar y atlética), aceptación social, apariencia física y comportamiento apropiado”.²⁶

La teoría de Pope, McHale y Craighead (1988) describe a la autoestima como:

“una evaluación de la información contenida en el autoconcepto que se deriva de los sentimientos que tiene el niño sobre las cosas que él es; en síntesis, la autoestima surge de la discrepancia entre el self percibido, o autoconcepto, una visión objetiva de sí mismo y el self ideal lo que la persona valora o le gustaría ser. Este tipo de “medición” se produce en muchas áreas de la vida, dependiendo del tipo de tareas e intereses a que se dedique la persona y etapa específica de su desarrollo; consideran que la autoestima está integrada por varios componentes, por aquellos dominios que son importantes en la vida de todo individuo: el social, el académico, el familiar, el corporal y el global. Entre sus aportaciones, se encuentran estrategias específicas para el fortalecimiento de la autoestima; proponen atender un área problemática en particular (académica, familiar, etcétera), enseñando habilidades a los individuos para mejorar su rendimiento y examinar la discrepancia entre la percepción y el ideal de sí mismo, ayudando a la persona a modificar su ideal, para conseguir sus objetivos, y a cambiar la percepción de sí mismas para que se vean de forma más positiva”.²⁶

2.2.1.3. Dimensiones y niveles de autoestima

Coopersmith, señala que las personas exhiben diferentes formas y niveles de percepción, así como diferencias en las formas y respuestas a los estímulos ambientales. Por tanto, la autoestima tiene distintas áreas dimensionales que reflejan su amplitud y radio de acción, que son:

- 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 escolar, considerando su capacidad, productividad, importancia y dignidad, implicando un juicio personal expresado en actitudes hacia el 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 productiva, importancia, 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”.¹⁰

Por otro lado, McKay y Fanning, mencionan que en la autoestima hay una evaluación global acerca de sí mismo y del comportamiento de su yo; en las dimensiones:

- a. “Dimensión física: la de sentirse atractivo.
- b. Dimensión social: sentimiento de sentirse aceptado y de pertenecer a un grupo.

- c. Dimensión afectiva: Autopercepción de diferentes características de la personalidad.
- d. Dimensión académica: enfrentar con éxito los estudios, carreras y la autovaloración de las capacidades intelectuales, inteligente, creativa, constante.
- e. Dimensión ética: es la autorrealización de los valores y normas”.²⁷

Craighead, McHale y Pope comparten las dimensiones de la autoestima anteriormente descritas; quienes afirman que:

“la autoestima se observa en el área corporal cuando se determina el valor y el reconocimiento que el individuo hace de sus cualidades y aptitudes físicas, abarcando su apariencia y sus capacidades en relación al cuerpo. A nivel académico, abarca la evaluación que hace de sí mismo como estudiante y si conoce sus estándares para el logro académico. A nivel social, incluye la valoración que el individuo hace de su vida social y los sentimientos que tiene como amigo de otros, abarcando las necesidades sociales y su grado de satisfacción. A nivel familiar, refleja los sentimientos acerca de sí mismo como miembro de la familia, que tan valioso se siente y la seguridad que profesa en cuanto al amor y respeto que tienen hacia él. Finalmente, la autoestima global refleja una aproximación de sí mismo, y está basada en una evaluación de todas las partes de sí mismo que configuran su opinión personal”.²⁸

En relación a los grados o niveles de autoestima, Coopersmith, afirma que;

“la autoestima puede presentarse en tres niveles: alta, media o baja; que se evidencia porque las personas experimentan las mismas situaciones en forma notablemente diferente, dado que cuentan con expectativas diferentes sobre el futuro, reacciones afectivas y auto concepto. Explica que estos niveles se diferencian entre sí dado que caracteriza el comportamiento de los individuos, por ello las personas con autoestima alta son activas, expresivas, con éxitos sociales y académicos, son líderes, no rehúyen al desacuerdo y se interesan por asuntos públicos. También es característico de los individuos con alta autoestima, la baja destructividad al inicio de la niñez, les perturban los sentimientos de ansiedad, confían en sus propias percepciones, esperan que sus esfuerzos deriven en el éxito,

se acercan a otras personas con la expectativa de ser bien recibidas, consideran que el trabajo que realizan generalmente es de alta calidad, esperan realizar grandes trabajos en el futuro y son populares entre los individuos de su misma edad. En referencia a los individuos con un nivel de autoestima medio, Coopersmith, afirma que son personas que se caracterizan por presentar similitud con las que presentan alta autoestima, pero la evidencian en menor magnitud y en otros casos, muestran conductas inadecuadas que reflejan dificultades en el auto concepto. Sus conductas inadecuadas pueden ser positivas, tales como mostrarse optimistas y capaces de aceptar críticas, sin embargo, presentan tendencia a sentirse inseguros en las estimaciones de su valía personal y pueden depender de la aceptación social. Por ello, se indica que los individuos con un nivel medio de autoestima presentan autoafirmaciones positivas más moderadas en su aprecio de la competencia, significación y expectativas, y es usual que sus declaraciones, conclusiones y opiniones en muchos aspectos, estén próximos a los de las personas con alta autoestima, aun cuando no bajo todo contexto y situación como sucede con éstos. Finalmente, Coopersmith, conceptualiza a las personas con un nivel de autoestima baja como aquellos individuos que muestran desánimo, depresión, aislamiento, se sienten poco atractivos, así como incapaces de expresarse y defenderse pues sienten temor de provocar el enfado de los demás. Agrega que estos individuos se consideran débiles para vencer sus deficiencias permanecen aislados ante un grupo social determinado, son sensibles a la crítica, se encuentran preocupados por problemas internos, presentan dificultades para establecer relaciones amistosas, no están seguros de sus ideas, dudan de sus habilidades y consideran que los trabajos e ideas de los demás son mejores que las suyas. Para concluir, es importante indicar que el autor afirma que estos niveles de autoestima pueden ser susceptibles de variación, si se abordan los rasgos afectivos, las conductas anticipatorias y las características motivacionales de los individuos”.¹⁰

Craighead, McHeal y Pope, por su parte, coinciden con lo anterior señalando que: “los individuos con alta autoestima, reflejan un auto concepto positivo sobre su imagen corporal, así como en relación a sus habilidades académicas, familiares y

sociales. Ello implica que los individuos con alta autoestima se muestren seguros, acertados, eficientes, capaces, dignos y demuestren estar en disposición para

lograr las metas, resolviendo problemas y demostrando habilidades de comunicación. Por tanto, un individuo que tiene una autoestima alta o positiva se evalúa a sí mismo de manera positiva y se siente bien acerca de sus puntos fuertes, demuestra autoconfianza y trabaja sobre su área débiles y es capaz de personalizarse a sí mismo cuando falla en algo acerca de sus objetivos. Los individuos de autoestima baja, pueden exhibir una actitud positiva artificial hacia sí mismos y hacia el mundo, en un intento desesperado de hacer creer a otros y a sí mismo que es una persona adecuada. Por ello, pueden retraerse, evitando el contacto con otros, puesto que temen que más tarde o temprano los rechazarán. Un individuo con baja autoestima es esencialmente una persona que consigue muy pocas cosas o razones para sentirse orgullosa de sí misma. Entre las características de estos individuos se encuentran que se muestran retraídos, confusos, sumisos, con dificultades para identificar soluciones a las experiencias que se les presentan, lo cual los traduce en erráticos en algunas de sus conductas, todo lo cual refuerza sus problemas de auto concepto y autocontrol, afectando así la autoestima”.²⁸

2.2.1.4. Importancia de la autoestima

Según Vargas, J. la autoestima es importante porque:

- “Condiciona el aprendizaje. Alumnos que tiene una auto imagen positiva de sí mismo se hallan en mejor disposición para aprender.
- Facilita la superación de las dificultades personales. Una persona con autoestima alta, se siente con mayor capacidad para enfrentar los fracasos y los problemas que se le presentan.
- Apoya 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.
- Posibilita una relación social saludable; la persona que se siente segura de sí misma, puede relacionarse mejor”.²⁶

Aquiles, M. y Espada, J. indican que:

“a nivel general la baja autoestima se relaciona con altos niveles de ansiedad, inseguridad, poca estabilidad emocional, bajo apetito, insomnio, soledad, hipersensibilidad a la crítica, pasividad, competitividad, destructividad y bajo rendimiento académico. La alta autoestima correlaciona positivamente con un buen ajuste psicológico, estabilidad emocional, actividad, curiosidad, seguridad, cooperativismo, pensamiento flexible, sentido del humor y alto rendimiento académico. Tener una autoestima y un autoconcepto positivo es de capital importancia para la vida personal, profesional y social. El autoconcepto favorece el sentido de la propia identidad, constituye el marco de referencia desde el que interpreta la realidad externa y la propia experiencia, influye en el rendimiento, condiciona las expectativas y la motivación y contribuye a la salud y al equilibrio psíquico”.²⁹

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definiciones de satisfacción laboral

“La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos sí equitativos y deben estar acorde a sus expectativas”.¹¹

Luthans, define la satisfacción laboral como “una condición que incluye reacciones o actitudes cognitivas, afectivas y evaluativas y establece que es un estado emocional agradable o positivo que surge de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de una persona y afirma que la satisfacción laboral es resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante”.³⁰

Alles, M., “afirma que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo”.³¹

Robbins y Judge; definen a la satisfacción laboral como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser”.³²

Ivancevich, Konopaske y Mattenson, “afirman que la satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización”.³³

2.2.2.2. Teorías sobre la satisfacción laboral

La satisfacción laboral tiene diferentes teorías o modelos como: a) teoría de los dos factores, b) teoría de la discrepancia, c) modelo de la satisfacción de facetas, d) teoría del procesamiento social de la información, e) teoría de los eventos de situaciones, f) modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo y g) teoría de la adaptación al trabajo.

La teoría de los dos factores o teoría Higiene - Motivacional fue planteada por Herzberg, Mausner y Snyderman en 1968, para quienes:

“la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional, producto de la interacción de dos factores: a) factores higiénicos o preventivos y, b) factores estrictamente motivacionales. Los primeros se refieren a las características del contexto en el trabajo como las condiciones físicas y ambientales que rodean al sujeto cuando trabaja; su presencia no aumenta la satisfacción, pero si no están presentes causan insatisfacción o dicho de otra manera su presencia evita la insatisfacción. Aspectos preventivos son: las condiciones de trabajo y comodidad, relaciones con el jefe o supervisor, competencia técnica del supervisor, salarios, estabilidad en el cargo y las relaciones con los colegas forman parte de estos aspectos preventivos. Los segundos se refieren a las características del contenido

del puesto. Su presencia causa satisfacción y su ausencia indiferencia. Aquí se encuentran los factores intrínsecos como el desarrollo de la carrera, reconocimiento, trabajo creativo, responsabilidad, promoción o ascenso y la utilización de habilidades personales. Constituyen elementos fundamentales para generar fuertes niveles motivacionales y por ende buen desempeño”.³⁴

La teoría de la discrepancia fue planteada por Locke en 1968, en esta teoría se sostiene que:

“la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo”.³⁵

La teoría de la satisfacción por facetas fue desarrollada por Lawler en 1973, esta teoría sostiene que:

“la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad”.³⁶

La teoría del procesamiento de la información social planteada por Sclamink en 1977, para este autor:

“las personas adaptan sus actitudes, conductas y creencias al contexto social, a la realidad, a situaciones y a sus conductas del presente y pasado. El medio social, influido por las creencias de los compañeros, la estructura de atención al medio y la interpretación de claves o indicadores permite construir significados y es el trabajador quien focaliza la atención sobre determinada información. Este procesamiento depende de: a) las percepciones y evaluaciones de componentes afectivos del ambiente laboral; b) la información que provee el ambiente laboral sobre actitudes apropiadas; c) la autopercepción de las razones para sus conductas pasadas mediadas por procesos de atribución causal. En consecuencia, la satisfacción es la resultante del procesamiento de información del propio sujeto en relación a su trabajo en interacción con la información que le provee el propio ambiente laboral”.³⁷

La teoría de eventos situacionales desarrollada por Quarstein, McAffe y Glassman en 1992, quienes afirman que:

“la satisfacción laboral, deriva de las reacciones emocionales determinadas por las características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina). En este sentido, la satisfacción laboral depende de la interacción de características situacionales - descriptivas y estables - como la evaluación previa del puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, costo o dificultad para cambio de trabajo, capacidad de control de respuestas emocionales en interacción con eventos situacionales - constituidos por aspectos incidentales - como evaluación posterior del puesto, transitoriedad, costo o facilidad para el cambio, dificultad para controlar las respuestas emocionales dan lugar a reacciones emocionales que derivan de un estado de satisfacción en este caso, hacia el trabajo”.³⁸

El modelo dinámico fue elaborado por Bruggemann, Croskuth y Ulich en 1975, que plantearon que:

“el grado de satisfacción es producto de las percepciones individuales, así como las influencias del medio y las construcciones significativas que se elaboran en dicha interacción. Pueden darse seis formas en esta graduación: satisfacción laboral progresiva, satisfacción laboral estabilizada, satisfacción laboral resignada, insatisfacción laboral constructiva, insatisfacción laboral fija y una pseudo satisfacción laboral. Estas afirmaciones sugieren que la satisfacción es producto de una relación de interacción con el medio ambiente mediado por las significaciones personales, las mismas que dan lugar a manifestaciones dimensionadas de la actitud hacia el trabajo”.³⁷

La teoría de adaptación al trabajo (TAT) desarrollada por Dawes en 1994, quien sostiene que:

“la satisfacción o insatisfacción es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, habilidades esperadas en el trabajo y lo que se obtiene en realidad. Desde el punto de vista de esta teoría, las personas procuran lograr, mantener y desarrollar cierta correspondencia con el ambiente de trabajo según un proceso dinámico y continuo denominado “adaptación al trabajo”. Normalmente existe correspondencia entre el individuo y el ambiente laboral, cada persona busca desarrollar y mantener dicha correspondencia, la misma que es un proceso continuo y dinámico. Existen dos tipos de correspondencia: a) la de las habilidades del trabajador con las demandas de la tarea; y, b) la del contexto laboral con las necesidades y valores del trabajador. La posibilidad de encontrar correspondencias congruentes entre sí posibilita que el trabajador pueda sentirse satisfecho con la actividad que desempeña; lo contrario, la discrepancia genera insatisfacción. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados”.³⁷

Haciendo un resumen de estas teorías, Hersey, Blanchard y Johnson en 1992, en relación a la satisfacción laboral, dicen lo siguiente:

“a) la gente busca seguridad, pues hay ciertas necesidades “inseguras” que son fundamentales en la existencia de la gente, y sin ellas la gente no pondrá atención al desempeño laboral; b) la gente busca sistemas sociales, pues la satisfacción de la necesidad de relación, de afiliación, de relaciones personales o de pertenencia son indispensables en las organizaciones eficaces; c) la gente busca el crecimiento personal, que se da cuando se satisface las necesidades de autorrealización, progreso, crecimiento o necesidad de logros. Estas son necesidades muy poderosas”.³⁹

2.2.2.3. Dimensiones y niveles de la satisfacción laboral

Peiró y Prieto señalan que:

“existen dos aproximaciones al concepto de satisfacción laboral: unidimensional o global y multidimensional. La aproximación unidimensional se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no equivale a la suma de las facetas de ésta, aunque depende de ellas. La aproximación multidimensional defiende que la satisfacción laboral con aspectos específicos del trabajo está determinada por diferentes condiciones antecedentes y que cada aspecto o faceta del trabajo puede ser medido de modo independiente. En este sentido sobresalen las siguientes dimensiones:

- Satisfacción con el jefe.
- Satisfacción con la organización.
- Satisfacción con los colegas de trabajo.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Satisfacción con las progresiones en la carrera.
- Satisfacción con las perspectivas de promoción.
- Satisfacción con las recompensas de los sueldos.
- Satisfacción con los subordinados.
- Satisfacción con la estabilidad en el empleo.
- Satisfacción con la cantidad de trabajo.
- Satisfacción con el desempeño personal.
- Satisfacción intrínseca en general”.⁴¹

Aunque distintos autores han postulado muchas dimensiones de la satisfacción laboral, una de las revisiones más importante es la clásica de Locke quien distingue nueve dimensiones, las que son:

- “Satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos).
- Satisfacción con el salario, que considera el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados (cantidad, equidad y modo de distribución).
- Satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción).
- Satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas).
- Satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones).
- Satisfacción con las condiciones de trabajo (horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura).
- Satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas).
- Satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida por los mismos).
- Satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización)”.⁴⁰

Palma, define la satisfacción laboral como:

“la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Por otro lado, ante la satisfacción laboral también se ve inmersa la insatisfacción, que es definida como la conducta que tiene el individuo para irse de su trabajo, incluyendo la búsqueda de otro empleo, renuncia, ausentismo, retrasos, disminución de esfuerzos y aumento de errores.”⁴²

“El primer paso para mejorar la satisfacción laboral debe ser determinar las razones de la insatisfacción laboral. Un método bastante utilizado son las encuestas anónimas cuando la insatisfacción laboral es general entre los empleados, estas permiten descubrir las razones de dicha insatisfacción. Así mismo, si se mantiene una buena relación con el trabajador, donde se trasmite un clima de confianza éste puede expresar las razones del porque está insatisfecho, por ello se debe ser cuidadoso en el trato al colaborador. Una vez que se reconoce las razones de la insatisfacción laboral se podrá utilizar una serie de estrategias enfocadas directamente en el ambiente de trabajo, el trato, las compensaciones, entre otros, pero también es necesario poner auge a aquellos factores que generan satisfacción o insatisfacción en el trabajo, así tenemos:

- Significación de tarea. Se refiere a la disposición de trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material. Es decir, que el trabajo que estamos realizando, es tan importante como la que hace nuestro supervisor, el gerente o un compañero en una tarea similar.
- Condiciones de trabajo: Es la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos normativos que regulan la actividad laboral. Es decir, la percepción de excelencia que tengo de la comodidad de mi ambiente laboral.
- Reconocimiento personal y/o social. Es la evaluación del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por impacto de estos en resultados indirectos, Es decir, siento que la empresa me da un buen trato o un mal trato.
- Beneficios económicos: Sería la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada”.⁴²

2.2.2.4. Importancia de la satisfacción laboral

Es importante conocer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, ya que pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones, además:

- “Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social”.⁴²

“Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo y estar continuamente en busca de un nuevo empleo”.⁹

“Las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso”.²

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que son personas que atienden personas, son los responsables de la promoción de estilos de vida saludables, tanto a nivel personal como colectivo, es la responsabilidad de cuidar la salud física y mental del personal a su cargo, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- A. Autoestima: “implica un juicio personal de la dignidad que es expresado en las actitudes que el individuo tiene hacia sí mismo, resultado de una experiencia subjetiva y transmitida a otros a través de reportes verbales y otras conductas”.¹⁰
- B. Autoestima alta: “es la tendencia de una persona a conseguir el éxito académico como social, destacando el dinamismo dentro de los grupos sociales”.¹⁰
- C. Autoestima baja: “son sentimientos de insatisfacción y carencia de respeto por sí mismo, convencidos de su inferioridad, mostrándose pasivos y sensibles”.¹⁰
- D. Satisfacción laboral: “es un constructo referido a un estado emocional positivo o placentero involucrado en un proceso laboral”.⁴²
- E. Significación de tarea: “cuando se da valor e importancia a lo que uno realiza en la organización”.⁴²
- F. Condiciones de trabajo: “Grado de bienestar que percibe una persona al tener un ambiente adecuado de trabajo, estar conforme con las normas”.⁴²
- G. Reconocimiento personal y/o social: “sensación de cómo una persona percibe de las personas que están asociadas al trabajo”.⁴²
- H. Beneficios económicos: “Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos”.⁴²

CAPÍTULO III

SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

H1: “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018”

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- A. “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018”

- B. “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018”

- C. “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018”

- D. “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018”.

3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

“Autoestima es la valoración que uno tiene de sí mismo que se desarrolla gradualmente desde el nacimiento, en función a la seguridad, cariño, aliento o desaliento que la persona recibe de su entorno y que está relacionada con el sentirse amado, capaz y valorado”.²⁶

Satisfacción laboral es una condición “que incluye reacciones o actitudes cognitivas, afectivas y evaluativas; es un estado emocional agradable o positivo que surge de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de una persona” y “es resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante”.³⁰

La variable 1 es Niveles de Autoestima, que son expresiones internas del trabajador sobre sí mismo, que serán medidas mediante el cuestionario Escala de autoestima de Coopersmith (adultos) y sus dimensiones son:

- Personal
- Social
- Familiar

La variable 2 es Satisfacción Laboral, que son expresiones internas del trabajador en el desarrollo de sus actividades, que serán medidas por el cuestionario Escala de satisfacción laboral SL - SPC y sus dimensiones son:

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

3.4. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Autoestima	“La autoestima es la percepción personal que tiene un individuo sobre sus propios méritos y actitudes. Dicho de otra manera, es el concepto que tenemos de nuestra valía personal y nuestra capacidad”. ¹⁰	Personal	Expresiones internas del trabajador sobre sí mismo, que serán medidas mediante el cuestionario de Escala de autoestima de Coopersmith (adultos).	<ul style="list-style-type: none"> “- Imagen corporal. - Cualidades personales. - Capacidad - Productividad. - Importancia. - Dignidad. - Juicio personal hacia sí mismo.” 	Baja Media Alta
		Social		<ul style="list-style-type: none"> “- Interacciones sociales. - Capacidad. - Productividad. - Importancia. - Dignidad. - Juicio personal hacia sí mismo.” 	
		Familiar		<ul style="list-style-type: none"> “- Interacciones con el grupo familiar. - Capacidad productiva. - Importancia. - Dignidad. - Juicio personal hacia sí mismo.” 	

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Satisfacción laboral	“La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo”. ⁴²	Significación de tareas	Expresiones internas del trabajador en el desarrollo de sus actividades, que serán medidas por el cuestionario Escala de satisfacción laboral SL - SPC.	“- Disposición de trabajo. - Esfuerzo. - Realización. - Equidad y/o aporte material. - Importancia del trabajo.”	Muy Insatisfecho Insatisfecho Promedio Satisfecho Muy Satisfecho
		Condición del trabajador		“- Existencia normas de actividad laboral. - Comodidad en ambiente laboral.”	
		Reconocimiento personal y/o social		“- Reconocimiento al trabajo. - Logros en el trabajo impacto. - Trato de la empresa.”	
		Beneficios económicos		“- Remuneraciones. - Incentivos económicos.”	

CAPÍTULO IV

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. ENFOQUE, TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el enfoque cuantitativo usa la recopilación de datos para demostrar la hipótesis, basado en la medición numérica y el análisis estadístico, para determinar patrones de comportamientos y demostrar teorías.

4.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación fue de tipo sustantiva - básica, con la que se tratara de responder a los problemas teóricos o sustantivos o específicos en este sentido, se pretende intentar dar respuesta a cuestiones teóricas o sustantivas o cuestiones específicas, para describir, explicar, predecir o revertir la realidad como orientación, con el fin de encontrar principios y leyes generales que se organizan para plantear una teoría científica. En este sentido, podemos estar seguros de que la investigación sustantiva que busca la verdad nos lleva a la investigación básica o pura. Asimismo, la investigación fue descriptiva de corte transeccional; donde se analizó, describió y distinguió la relación entre variables cualitativas según el marco teórico, tal y cual se presentaron en el momento de la investigación. Orientada a describir las características de las variables de investigación, a saber, el nivel de autoestima y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; además fue transeccional, porque se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único.

4.1.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, estuvo basada en realizar la descripción, explicar el planteamiento de los problemas, objetivos e hipótesis, tratando de establecer la correlación que hay entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales.

4.2. MÉTODOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

4.2.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

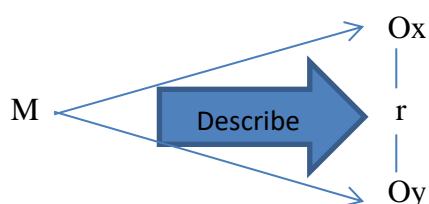
El presente estudio de investigación, fue hipotético - deductivo.

Método general: El estudio utilizó el método deductivo que parte de un principio general para arribar a conclusiones particulares, en donde se desarrollara la observación del suceso a estudiar, elaboración de una hipótesis para dar explicación a dicho suceso, inferencia de consecuencias o proposiciones más sencillas que la propia hipótesis y comprobación o verificación de la verdad de los enunciados deducidos, que partirá del conocimiento de manera lógica cuyo avance estará dada por la autocorrección - progresiva.

Método específico: Se utilizó el método inductivo que parte de premisas particulares para llegar a una conclusión general.

4.2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño del presente estudio de investigación, fue de tipo no experimental descriptivo correlacional, ya que no se aplicó un estímulo a la muestra y tampoco se manipuló intencionalmente las variables, es decir este diseño permitió observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para posteriormente describirlas, así como determinar la relación que existe entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral, utilizando el esquema siguiente:



M: Tamaño muestral
Ox: Nivel de autoestima
Oy: Satisfacción laboral
r: Relación entre las dos variables

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1. POBLACIÓN

En el presente estudio de investigación la población estuvo formada por 43 trabajadores (jefes y empleados) del Centro de Salud Corrales, en la provincia de Tumbes.

4.3.2. MUESTRA

Carrasco, S. menciona, “dos tipos de muestra, muestras probabilísticas (muestras probabilísticas aleatoria simple, muestras probabilísticas aleatoria sistemática) y no probabilísticas (muestras intencionadas, muestras por cuotas); para la investigación se tomó como referencia muestras intencionadas que es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística”.⁴³

La muestra de la investigación fue de tipo no probabilística. No es pertinente calcular tamaño muestral por lo que se trabajó con el total de los trabajadores, que son 43 trabajadores (jefes y empleados) del Centro de Salud Corrales, en la provincia de Tumbes.

Criterio de Inclusión:

- Trabajadores que acepten voluntariamente ser parte del estudio.
- Trabajadores sin trastornos o alteraciones mentales.
- Trabajadores del Centro de Salud Corrales.

Criterio de Exclusión:

- Trabajadores con algún trastorno o alteración mental.
- Trabajadores tengan limitaciones para comunicarse (sordo-mudos)
- Trabajadores que no sean del Centro de Salud Corrales.

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. TÉCNICAS

Carrasco, S. menciona “la encuesta es una técnica para investigación social por excelencia debido a su utilidad, versatilidad y sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtienen”.⁴³

Según lo descrito, la técnica de investigación utilizada en este estudio de investigación fue la encuesta. El motivo de la elección de la encuesta, es que se trata de una técnica de investigación basada en afirmaciones realizadas por una muestra representativa de una población concreta, que nos permite comprender sus puntos de vista, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc.

4.4.2. INSTRUMENTOS

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, que consiste en un grupo de preguntas relacionadas con una o más variables a medir. Debe ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis; de preguntas tipo Likert, modificado. “La escala de Likert es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías”.⁴⁴

Este instrumento fue aplicado a los sujetos materia de investigación; es decir, a los trabajadores del Centro de Salud Corrales, en la provincia de Tumbes. Se aplicaron dos cuestionarios: Escala de Autoestima de Coopersmith (adultos) y Escala de Satisfacción laboral SL - SPC.

4.4.3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Para la recolección de la información en este estudio se utilizó el instrumento “Escala de Opiniones SL - SPC”, elaborado por Sonia Palma en el año 2005 que es parte de la teoría seleccionada para la investigación y cuyo formato se encuentra en el Anexo B. Seguidamente, se describe el cuestionario, mencionando su estructura y sus características psicométricas, se puede aplicar individualmente o colectivamente en personas de 17 años a más.

“El cuestionario utiliza la escala de Likert, tiene una duración de 15 minutos que consta de 27 preguntas o ítems con opción de respuesta muy satisfecho (MS), satisfecho (S), promedio (P), insatisfecho (I), muy insatisfecho (MI), organizado en cuatro factores:

- Significación en la tarea (consta de los ítems 4, 7,13, 18, 21, 22, 26).
- Condiciones de trabajo (consta de los ítems 1, 8, 12, 15, 17,20, 23).
- Reconocimiento personal y/o social (consta de los ítems 3, 6, 10, 11, 14, 19, 25, 27).
- Beneficios económicos (consta de los ítems 2, 5, 9, 16, 24)”.⁴⁵

“Cada pregunta posee un valor de 1 a 5. Se otorga 5 puntos, si la respuesta es muy satisfecho, 4 puntos si la respuesta es satisfecho, 3 puntos si la respuesta es promedio, 2 puntos si la respuesta es insatisfecho y 1 punto si la respuesta es muy insatisfecho, en los ítems positivos (1, 3, 4, 7, 8, 9, 11, 14, 15, 16, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27) y se puntúa de la misma forma a la inversa en los ítems negativos (2, 5, 6, 10, 12, 13, 17, 19, 20, 24)”.⁴⁵

“Posteriormente cada ítem arrojará un puntaje, indicando el nivel de satisfacción en relación a cada factor en el que se ubica cada trabajador. Para ello se tomará en cuenta las categorías diagnósticas que están basadas en las puntuaciones directas, se toma como criterio a mayor puntuación en los factores o en el puntaje total, se evidencia mayor grado de satisfacción y a menor puntuación corresponde la interpretación contraria. Para categorizar según el grado de satisfacción se utilizó el siguiente cuadro:”⁴⁵

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

Según Palma (2005), “con respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, según se muestra, lo que indica que el instrumento es fiable.”⁴⁵

Método/Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	.84*
Mitades/Guttman	.81*

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

* $\leq .05$

Seguidamente Palma, “evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a .5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .05.”⁴⁵

Indicadores	Coeficientes
Medida de adecuación Kaiser-Meyer	.852
Test de Esfericidad de Barlett	10161.49
Nivel de significación	0

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

La autora menciona que, “también realizó el análisis factorial para explicar las correlaciones entre los ítems y los factores, para lo cual aplicó el método Varimax, a fin de interpretar el sentido y significado de los factores en la matriz de pesos factoriales de la matriz rotada”⁴⁵, mostrada a continuación:

Ítem	Componente			
	1	2	3	4
1		0.760		
2				0.631
3	0.633			
4	0.534			
5				0.779
6			0.539	
7	0.685			
8		0.833		
9				0.644
10				0.566
11			0.663	
12		0.697		
13			0.639	
14		0.376		
15		0.714		
16				0.578
17		0.624		
18	0.589			
19			0.584	
20		0.767		
21	0.694			
22	0.802			
23		0.804		
24			0.210	
25	0.759			
26	0.765			
27		0.452		

Nota. Tomado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de S. Palma, 2005.

También se usó para la recopilación de la información en esta investigación el instrumento “Escala de autoestima de Coopersmith (adultos)”, elaborado por Coopersmith en el año 1967 que forma parte de la teoría elegida para la investigación y cuyo formato se encuentra en el Anexo B,

“es un instrumento traducido y validado por Panizo en Lima en 1985, aplicable desde los 16 años en adelante. La inicial glosa, de 50 ítems, fue empleada en alumnos de 8 a 15 años en el año de 1984. Después, en 1967, se elaboró una interpretación reducido del temario, aminorando el número de preguntas y fue aplicada en un conjunto de personas que tienen las idénticas particularidades de los valorados en la principal versión. Ulteriormente, se empleó una tercera acomodación, trasformando las preguntas para realizarlo en personas mayores a 16 años. En nuestro país, el interrogatorio de autoestima de Coopersmith ha sido ratificado y corroborado para diversas investigaciones. El instrumento de autoestima de Coopersmith es un instrumento de auto - reporte de 25 preguntas, en los que no se hallan introducidas preguntas adecuadas a la gama de falacias. El inventario se encuentra elaborado para determinar las conductas valorativas con jóvenes y adultos a partir de los 16 años en adelante en las áreas: personal, social y familiar; de tal manera se puede conseguir una percepción universal del grado de autoestima del individuo”.⁴⁶

“Este inventario descrito por Vizcarra Valdivia en 1997, está conformado por 25 proposiciones (ítems) donde el sujeto debe responder de manera afirmativa o negativa, teniendo la persona que elegir solo una de ellas. Su administración es individual o colectiva y tiene un tiempo aprox. de 15 minutos; aunque no hay tiempo límite. Esta escala está distribuida en tres áreas, 13 se refieren a sí mismo, 6 ítems se refieren al área social - pares y 6 ítems al área familiar. Las preguntas se deben contestar de conformidad a si el individuo se reconoce o no con cada asentimiento en términos de verdadero o falso. Las 25 preguntas del cuestionario gestan un puntaje total, así como puntajes autónomos en tres áreas:

- Autoestima Si mismo: El cual refieren a las posturas que evidencia la persona sobre sus apreciaciones y peculiaridades corporales y psicológicas.

- Autoestima Social: Se encuentra elaborado por preguntas que indican las actitudes de la persona en el ámbito general enfrente de sus colegas o camaradas. Precisamente relacionado a las experiencias y las perspectivas en sus vínculos profesionales, laborales y la adaptación social del individuo.
- Autoestima Familiar: Describe preguntas relacionadas a las vivencias y/o conductas en el ámbito familiar con nexa a la coexistencia”.⁴⁶

“La calificación se hace siguiendo cuatro plantillas perforadas que contienen la clave de respuestas propuesta por el autor, cada respuesta vale un punto, así mismo un puntaje total de autoestima que resulta de la suma de los totales de las subescalas multiplicadas por 4 (cuatro). La calificación es un procedimiento directo, el sujeto debe responder de acuerdo a la identificación que se tenga o no con la afirmación en términos de verdadero (tal como a mi) o falso (no como a mi), donde verdadero equivale a 1 y falso equivale a 0. Los puntajes se obtienen sumando el número de ítem respondido en forma correcta (de acuerdo a la clave) y multiplicando éste por 4 (cuatro), siendo al final el puntaje máximo 100; no existe escala de mentiras que invaliden la prueba. Con respecto a la interpretación se realiza en base a cuartiles centrales, que miden niveles de la autoestima: alta, media y baja, en las tres sub escalas y al puntaje total. El puntaje total de la autoestima, mide el éxito académico y social, el dinamismo dentro de los grupos sociales, la sensibilidad, a la crítica y su optimismo.”⁴⁶

Clave de respuestas:

- Ítems verdaderos: 1, 4, 5, 8, 9, 14, 19, 20.
- Ítems falsos: 2, 3, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17,18, 21, 22, 23, 24, 25.

Sub Escalas:

- Si mismo general: (13 ítems) 1,3,4,7,10,12,13,15,18,19,23,24,25.
- Social: (6 ítems) 2, 5, 8, 14, 17, 21.
- Familiar: (6 ítems) 6, 9, 11, 16, 20, 22.

Categorías:

- De 0 a 45 Nivel de autoestima bajo.
- De 46 a 74 Nivel de autoestima promedio (moderado).
- De 75 a 100 Nivel de autoestima alto.

“Con respecto a la validez y confiabilidad de la prueba, el autor, Coopersmith, lo reportó en 1967, a través del test - retest en el que se obtuvo un puntaje de 0.88. En el Perú la confiabilidad de la prueba la realizó María Isabel Panizo, citada por Vizcarra Valdivia en 1997, quien utilizó el coeficiente de confiabilidad por mitades al azar, obteniendo una correlación entre ambas mitades de 0.78.”⁴⁶

“El instrumento ha sido utilizado en varias investigaciones en los últimos cinco años, en un estudio se trabajó con una muestra de 36 participantes de la Clínica Estomatológica de la UPAO en el 2014 en Lima Perú, mediante la cual se determinó la confiabilidad del instrumento utilizando el Coeficiente alfa de Cronbach donde el alfa obtenido fue de 0.865.”⁴⁶

“De igual modo, para la actual investigación se utilizó el instrumento de Coopersmith, la prueba consta de un total de 25 ítems, con un índice de fiabilidad y validez de 0.817 evaluada con el coeficiente de Alfa de Cronbach, con 25 ítems y no es necesario prescindir de ninguno.”⁴⁶

4.4.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Luego de ser aplicado el instrumento, los cuestionarios respondidos se clasifican y revisan cuidadosamente para garantizar que todas las preguntas se hayan resuelto correctamente. El cuestionario se tabula, las respuestas se codifican y se utiliza software estadístico para capturarlas en la base de datos utilizando software estadístico SPSS versión 20.

Se elaboraron tablas y gráficos con los resultados, especificando frecuencias y porcentajes, además se utilizó la estadística descriptiva. Finalmente, se comprobaron las hipótesis mediante el uso de pruebas paramétricas es decir a través de la estadística inferencial.

4.4.5. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández y col, señalan que, en el Informe Belmont, formulan tres principios éticos los cuales se aplicaron en esta investigación, que son:

- “Respeto a las Persona, se respetó este principio a través de la evaluación anónima, asimismo antes de realizar la aplicación de la escala se brindó un consentimiento informado, donde la persona aceptaba o no ser partícipe de la investigación.
- Justicia, se hizo valer este principio no exigiéndoles a quienes no deseaban participar, asimismo todos fueron tratados con igualdad.
- Beneficencia, se respetó este principio no divulgando la información para otros fines que no sean a la investigación y para evitar inconvenientes la escala fue anónima”.⁴⁴

En la presente investigación se aplicó preceptos éticos fundamentales a un gran número de variedad de temas inmersos en la búsqueda, incluyendo la búsqueda científica, por lo que no habrá experimentación con humanos, con animales, o aspectos de escándalo académico, incluyendo la falta de ética laboral científica (como fraude, fabricación de datos y plagio), irregularidades; control de búsqueda, etc. En este estudio se utiliza como referencias a un grupo de autores e instituciones que se encuentran debidamente citados y referenciados por respeto a la propiedad intelectual.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Se realizó la coordinación previa con el jefe del Centro de Salud Corrales solicitándole el consentimiento para realizar la evaluación a todos los trabajadores y proceder a la aplicación de los instrumentos: Escala de Autoestima de Coopersmith (adultos) y Escala de Satisfacción laboral SL - SPC.

Luego de ser aprobada la aplicación de los instrumentos a todos los trabajadores del Centro de Salud Corrales, procedí aplicando los instrumentos en los días laborables de los trabajadores en un horario donde no interfiera con sus responsabilidades. El índice de colaboración fue del 100% de trabajadores, ningún cuestionario inválido.

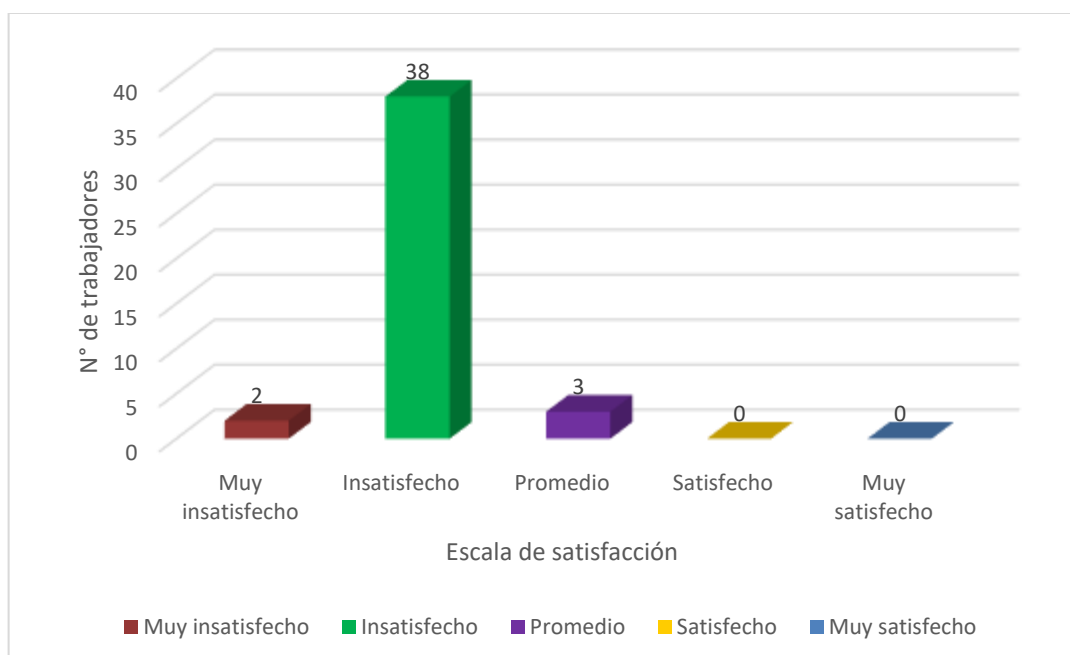
El procesamiento y codificación de los datos obtenidos se pudo realizar con ayuda de la tecnología, empleando el paquete estadístico SPSS 22.0 (Statistical Package for the Social Sciences) y Excel 2016 para el análisis estadístico donde se elaboró tablas, figuras y pruebas estadísticas que se presentan a continuación.

➤ SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 1: Distribución de la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Escala de satisfacción	n	%
Muy insatisfecho	2	4.7
Insatisfecho	38	88.4
Promedio	3	7.0
Satisfecho	0	0.0
Muy satisfecho	0	0.0
Total	43	100.0

Gráfico 1: Distribución de la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

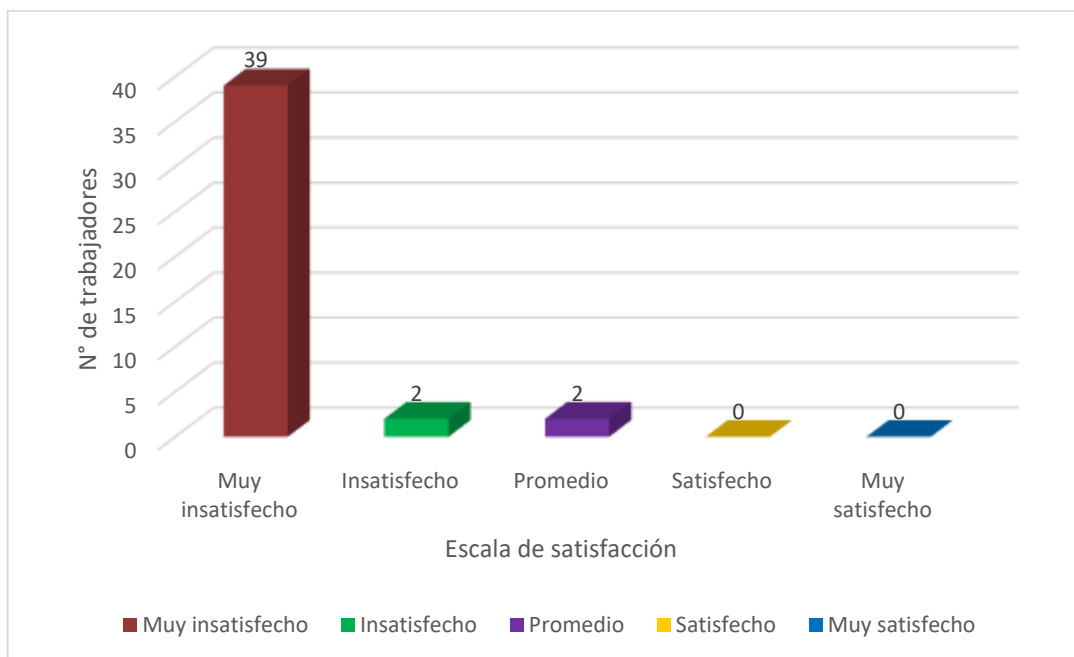


En la tabla 1 y gráfico 1 respecto a la distribución de la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; se observa que 38 trabajadores están insatisfechos con un porcentaje del 88.4 %, 3 trabajadores tienen una satisfacción promedio con un porcentaje del 7 %, 2 trabajadores están muy insatisfechos con un porcentaje del 4.7 % y ningún trabajador estuvo satisfecho ni muy satisfecho.

Tabla 2: Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Escala de satisfacción	n	%
Muy insatisfecho	39	90.7
Insatisfecho	2	4.7
Promedio	2	4.7
Satisfecho	0	0.0
Muy satisfecho	0	0.0
Total	43	100.0

Gráfico 2: Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

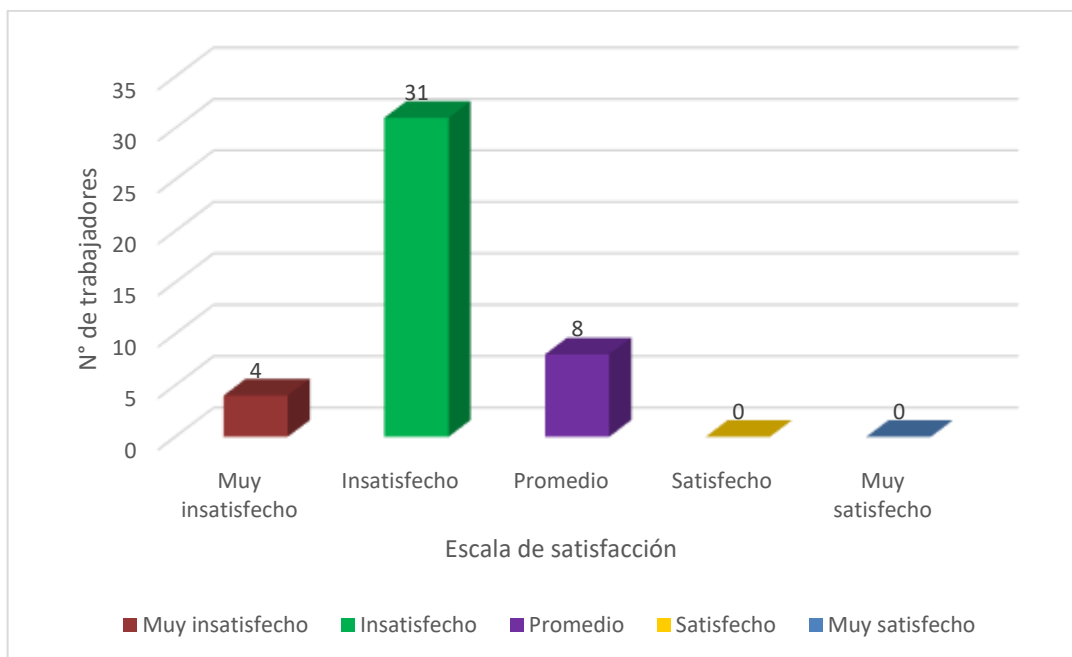


En la tabla 2 y gráfico 2 respecto a la distribución de la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; se observa que 39 trabajadores están muy insatisfechos con un porcentaje del 90.7 %, 2 trabajadores están muy insatisfechos con un porcentaje del 4.7 %, 2 trabajadores tienen una satisfacción promedio con un porcentaje del 4.7 % y ningún trabajador estuvo satisfecho ni muy satisfecho.

Tabla 3: Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Escala de satisfacción	n	%
Muy insatisfecho	4	9.3
Insatisfecho	31	72.1
Promedio	8	18.6
Satisfecho	0	0.0
Muy satisfecho	0	0.0
Total	43	100.0

Gráfico 3: Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

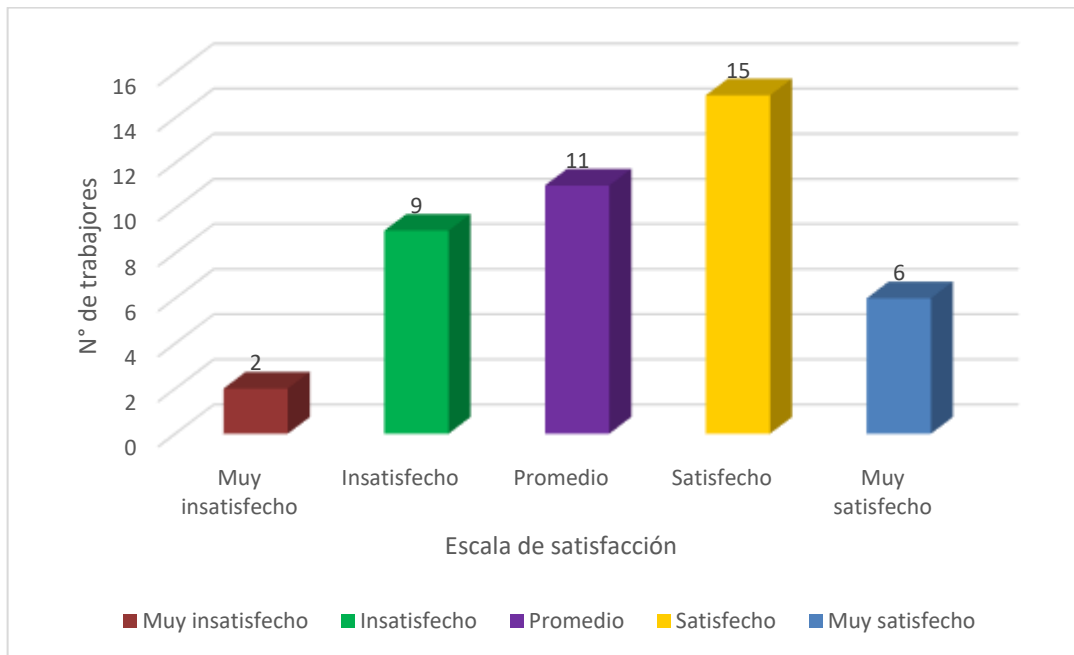


En la tabla 3 y gráfico 3 respecto a la distribución de la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; se observa que 31 trabajadores están insatisfechos con un porcentaje del 72.1 %, 8 trabajadores tienen una satisfacción promedio con un porcentaje del 18.6 %, 4 trabajadores están muy insatisfechos con un porcentaje del 9.3 % y ningún trabajador estuvo satisfecho ni muy satisfecho.

Tabla 4: Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Escala de satisfacción	n	%
Muy insatisfecho	2	4.7
Insatisfecho	9	20.9
Promedio	11	25.6
Satisfecho	15	34.9
Muy satisfecho	6	14.0
Total	43	100.0

Gráfico 4: Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

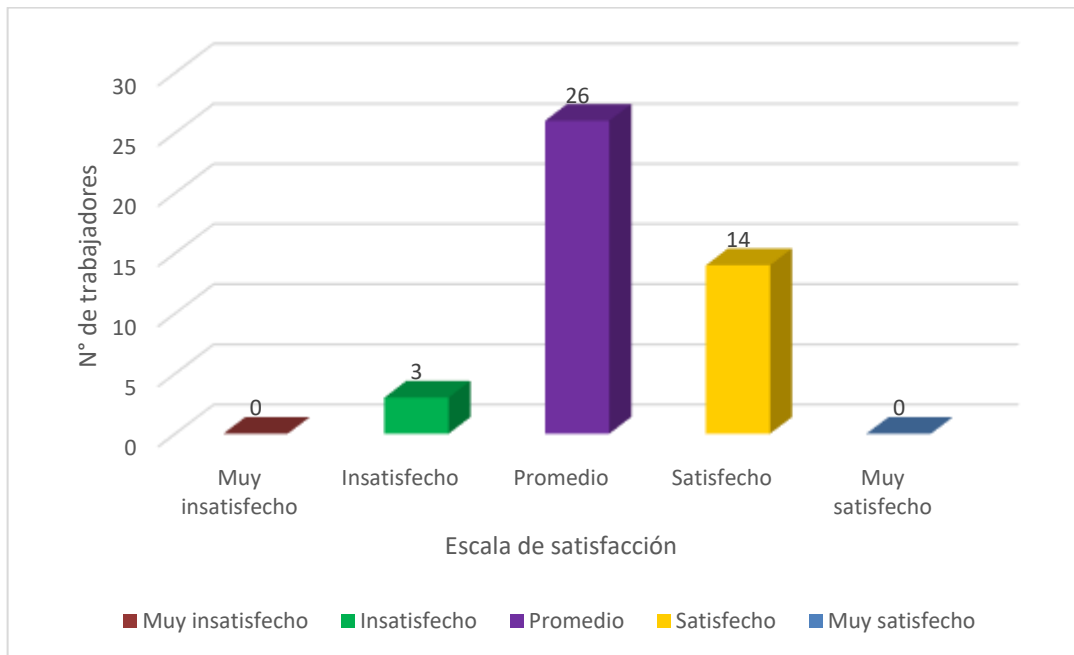


En la tabla 4 y gráfico 4 respecto a la distribución de la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; se observa que 15 trabajadores están satisfechos con un porcentaje del 34.9 %, 11 trabajadores tienen una satisfacción promedio con un porcentaje del 25.6 %, 9 trabajadores están insatisfechos con un porcentaje del 20.9 %, 6 trabajadores están muy satisfechos con un porcentaje del 14 % y 2 trabajadores están muy insatisfechos con un porcentaje del 4.7 %.

Tabla 5: Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Escala de satisfacción	n	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	3	7.0
Promedio	26	60.5
Satisfecho	14	32.6
Muy satisfecho	0	0.0
Total	43	100.0

Gráfico 5: Distribución de la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales



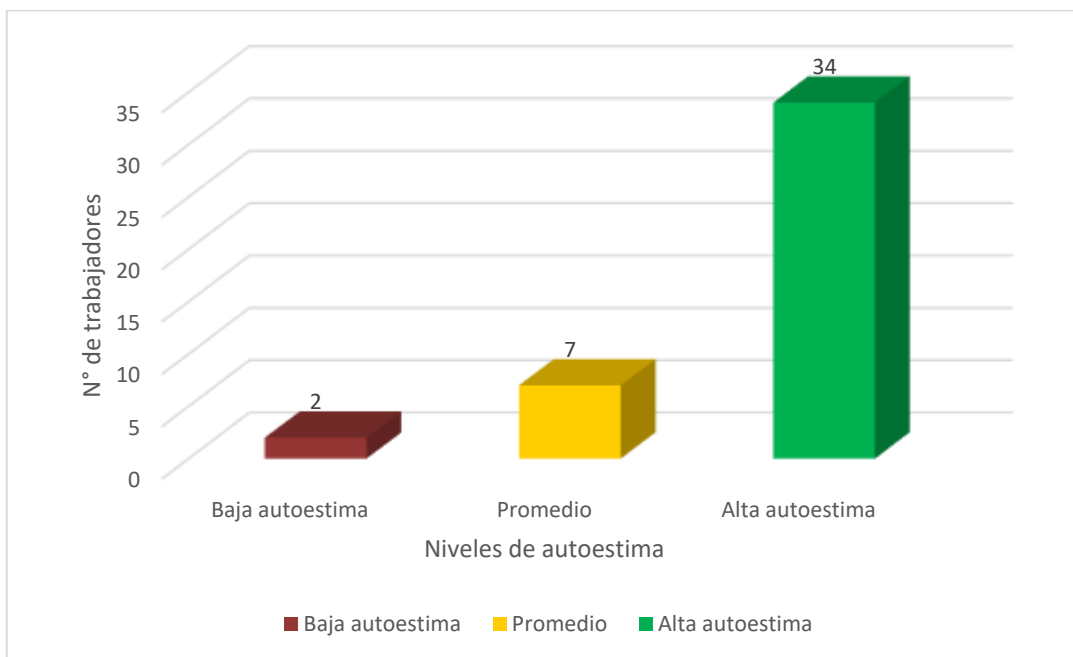
En la tabla 5 y gráfico 5 respecto a la distribución de la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; se observa que 26 trabajadores tienen una satisfacción promedio con un porcentaje del 60.5 %, 14 trabajadores están satisfechos con un porcentaje del 32.6 %, 3 trabajadores están insatisfechos con un porcentaje del 7 % y ningún trabajador estuvo muy insatisfecho ni muy satisfecho.

➤ **AUTOESTIMA**

Tabla 6: Distribución de los niveles de autoestima de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Niveles de Autoestima	n	%
Baja autoestima	2	4.7
Promedio	7	16.3
Alta autoestima	34	79.1
Total	43	100.0

Gráfico 6: Distribución de los niveles de autoestima de los trabajadores del Centro de Salud Corrales



En la tabla 6 y gráfico 6 respecto a la distribución de los niveles de autoestima de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; se observa que 34 trabajadores tienen una alta autoestima con un porcentaje del 79.1 %, 7 trabajadores tienen una autoestima promedio con un porcentaje del 16.3 % y 2 trabajadores tienen una baja autoestima con un porcentaje del 4.7 %.

5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

Tabla 7: Distribución de los niveles de autoestima y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Satisfacción laboral		Autoestima			Total
		Baja autoestima	Promedio	Alta autoestima	
Muy insatisfecho	n	1	1	0	2
	%	2.3	2.3	0.0	4.7
Insatisfecho	n	1	5	32	38
	%	2.3	11.6	74.4	88.4
Promedio	n	0	1	2	3
	%	0.0	2.3	4.7	7.0
Satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
Muy satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	n	2	7	34	43
	%	4.7	16.3	79.1	100.0

Tabla 8: Correlación estadística entre los niveles de autoestima y satisfacción laboral

		Autoestima	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autoestima	Coefficiente de correlación	,162
		Sig. (bilateral)	,307
		N	43
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,162
		Sig. (bilateral)	,307
		N	43

En la tabla 8 nos muestra el resultado de la prueba de correlación de Spearman con una significancia igual a 0.307 el cual es mayor a 0.05, indicando que no existe una correlación significativa entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; por lo tanto, no se validó la hipótesis general de la investigación siendo la autoestima alta un 79.1 % e insatisfechos un 88.4 % y muy insatisfechos un 4.7 %.

Tabla 9: Distribución de los niveles de autoestima y satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Satisfacción laboral		Autoestima			Total
		Baja autoestima	Promedio	Alta autoestima	
Muy insatisfecho	n	1	6	32	39
	%	2.3	14.0	74.4	90.7
Insatisfecho	n	1	0	1	2
	%	2.3	0.0	2.3	4.7
Promedio	n	0	1	1	2
	%	0.0	2.3	2.3	4.7
Satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
Muy satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	n	2	7	34	43
	%	4.7	16.3	79.1	100.0

Tabla 10: Correlación estadística entre los niveles de autoestima y satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas

		Autoestima	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autoestima	Coefficiente de correlación	,088
		Sig. (bilateral)	,584
		N	43
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,088
		Sig. (bilateral)	,584
		N	43

En la tabla 10 nos muestra el resultado de la prueba de correlación de Spearman con una significancia igual a 0.584 el cual es mayor a 0.05, indicando que no existe una correlación significativa entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; se puede concluir que no se cumplió la hipótesis específica A de la investigación siendo la autoestima alta un 79.1 % e insatisfechos un 4.7 % y muy insatisfechos un 90.7 %.

Tabla 11: Distribución de los niveles de autoestima y satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Satisfacción laboral		Autoestima			Total
		Baja autoestima	Promedio	Alta autoestima	
Muy insatisfecho	n	1	1	2	4
	%	2.3	2.3	4.7	9.3
Insatisfecho	n	1	4	26	31
	%	2.3	9.3	60.5	72.1
Promedio	n	0	2	6	8
	%	0.0	4.7	14.0	18.6
Satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
Muy satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	n	2	7	34	43
	%	4.7	16.3	79.1	100.0

Tabla 12: Correlación estadística entre los niveles de autoestima y satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador

		Autoestima	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autoestima	Coefficiente de correlación	,218
		Sig. (bilateral)	,191
		N	43
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,218
		Sig. (bilateral)	,191
		N	43

En la tabla 12 nos muestra el resultado de la prueba de correlación de Spearman con una significancia igual a 0.191 el cual es mayor a 0.05, indicando que no existe una correlación significativa entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; se puede concluir que no se cumplió la hipótesis específica B de la investigación siendo la autoestima alta un 79.1 % e insatisfechos un 72.1 % y muy insatisfechos un 9.3 %.

Tabla 13: Distribución de los niveles de autoestima y satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Satisfacción laboral		Autoestima			Total
		Baja autoestima	Promedio	Alta autoestima	
Muy insatisfecho	n	1	0	1	2
	%	2.3	0.0	2.3	4.7
Insatisfecho	n	1	3	5	9
	%	2.3	7.0	11.6	20.9
Promedio	n	0	2	9	11
	%	0.0	4.7	20.9	25.6
Satisfecho	n	0	1	14	15
	%	0.0	2.3	32.6	34.9
Muy satisfecho	n	0	1	5	6
	%	0.0	2.3	11.6	14.0
Total	n	2	7	34	43
	%	4.7	16.3	79.1	100.0

Tabla 14: Correlación estadística entre los niveles de autoestima y satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social

		Autoestima	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autoestima	Coefficiente de correlación	,427
		Sig. (bilateral)	,003
		N	43
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,427
		Sig. (bilateral)	,031
		N	43

En la tabla 14 nos muestra el resultado de la prueba de correlación de Spearman con una significancia igual a 0.003 el cual es menor a 0.05, indicando que si existe una correlación significativa entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; se puede concluir que si se cumplió la hipótesis específica C de la investigación siendo la autoestima alta un 79.1 % y la satisfacción laboral más alta en 34.9 %.

Tabla 15: Distribución de los niveles de autoestima y satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales

Satisfacción laboral		Autoestima			Total
		Baja autoestima	Promedio	Alta autoestima	
Muy insatisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
Insatisfecho	n	2	0	1	3
	%	4.7	0.0	2.3	7.0
Promedio	n	0	5	21	26
	%	0.0	11.6	48.8	60.5
Satisfecho	n	0	2	12	14
	%	0.0	4.7	27.9	32.6
Muy satisfecho	n	0	0	0	0
	%	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	n	2	7	34	43
	%	4.7	16.3	79.1	100.0

Tabla 16: Correlación estadística entre los niveles de autoestima y satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos

		Autoestima	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autoestima	Coefficiente de correlación	,409
		Sig. (bilateral)	,031
		N	43
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,409
		Sig. (bilateral)	,031
		N	43

En la tabla 16 nos muestra el resultado de la prueba de correlación de Spearman con una significancia igual a 0.031 el cual es menor a 0.05, indicando que si existe una correlación significativa entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; se puede concluir que si se cumplió la hipótesis específica D de la investigación siendo la autoestima alta un 79.1 % y la satisfacción laboral más alta en 60.5 %.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general el determinar la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, una vez realizado el proceso de análisis de los datos a través del paquete estadístico SPSS 22.0 (Statistical Package for the Social Sciences) y Excel 2016; se observa mediante la tabla 8 que la variable niveles de autoestima no se relaciona con la variable satisfacción laboral, verificada con la prueba de correlación de Spearman con una significancia igual a 0.307 el cual es mayor a 0.05. En la investigación realizada por Velasco, C., en Lima en el año 2017 titulada *“Nivel de autoestima y satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos”*, quien tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; los resultados obtenidos fueron que: “la autoestima está relacionada positiva y significativamente con la satisfacción laboral ya que el 55% de la población tiene alta autoestima y alta satisfacción laboral reafirmada con una significancia de 0,011; a mayor autoestima tiende a incrementarse la satisfacción laboral y viceversa, pero aclara que el grado de correlación entre ambas variables no es muy elevado y pueden existir otras variables”.⁴⁷ En ese sentido los resultados de la investigación realizada no coinciden básicamente con el

estudio previamente analizado, esto se puede deber a que las muestras estudiadas son dos grupos profesionales diferentes, al lugar de aplicación de la investigación, entre otras variables que no fueron contempladas.

Al analizar la relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en las dimensiones significación de tareas y condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, se determinó que no existe relación, como nos muestra la tabla 10 y 12 con la prueba de correlación de Spearman con una significancia de 0.584 y 0.191 respectivamente en cada dimensión las cuales son mayores a 0.05. En la investigación realizada por Luna, M., en Lima en el año 2015 titulada “*Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de Lima*”, cuyo objetivo fue determinar la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una muestra conformada por 125 docentes de la Facultad de Psicología y Trabajo Social; los resultados arrojaron que:

“la satisfacción laboral global en los docentes es de nivel promedio, al igual que en las dimensiones de significación de la tarea y condiciones de trabajo, en el nivel insatisfecho es la dimensión de reconocimiento personal y/o social a diferencia de beneficios económicos donde están satisfechos los docentes. Existe correlación estadísticamente significativa pero moderada entre las dimensiones significación de la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos, reconocimiento personal y/o social y compromiso organizacional global. Por ende, los resultados obtenidos en la dimensión significación de tareas tienen cierta disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material; es decir que el trabajo que estamos realizando, es tan importante como la que hace nuestro supervisor, el gerente o un compañero en una tarea similar y los resultados obtenidos en la dimensión condición del trabajador tienen cierta disposición a la relativa existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral y que no necesariamente ninguna de estas dos dimensiones estudiadas significación de tareas y condición del trabajador son influenciadas por el nivel de autoestima”.²⁰

Se estudió la relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, se determinó que si existe relación, como nos muestra la tabla 14 con la prueba de correlación de Spearman con una significancia igual a 0.003 el cual es menor a 0.05. En la investigación realizada por Bravo, J., en Lima en el año 2015 titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*”¹⁷, que tuvo como objetivo:

“precisar el sentido e intensidad de la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de una empresa industrial que ha atravesado por un proceso de fusión hace siete años, se aplicaron encuestas a una muestra de 35 personas, llegando a las conclusiones que los trabajadores con mayor rango de edad, tienen una percepción más positiva sobre los niveles de autorrealización, involucramiento y condiciones laborales en comparación del resto de colaboradores. Respecto a la comparación según la variable nivel jerárquico, se hallaron diferencias estadísticamente significativas en relación a clima y satisfacción laboral. Los resultados muestran que el grupo de mayor nivel jerárquico, es decir, los ejecutivos perciben de manera más favorable las variables en mención. De manera particular, respecto a las dimensiones de clima organizacional se encontró diferencias estadísticamente significativas en relación a la variable clima y satisfacción laboral según el grado de instrucción. Existe percepción más favorable de clima y satisfacción laboral en los grupos que tienen mayor grado de instrucción, es decir, en aquellos que cuentan con estudios universitarios completos en comparación con el resto de grupos. Existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral en el grupo total. Adicionalmente, se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa y no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en relación al año de ingreso”.¹⁷

Entonces los resultados de la investigación realizada en la dimensión reconocimiento personal y/o social coincide con el estudio previamente analizado, pues en ninguno de ellos se encontró que la insatisfacción laboral predomine. Por tanto, los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales en la dimensión reconocimiento personal y/o social se encuentran en niveles similares a los encontrados en otros grupos profesionales.

También se analizó la relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, se determinó que si existe relación, como nos muestra la tabla 16 con la prueba de correlación de Spearman con una significancia igual a 0.031 el cual es menor a 0.05. En la investigación realizada por Perea, K. y Castro, R., en Lima en el año 2016 titulada *“Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado”*, que tuvo como objetivo:

“comparar el nivel de satisfacción de los docentes en una institución pública y una privada en una muestra de 100 docentes. La investigación fue de diseño descriptivo comparativo y de tipo no experimental. Se usó como herramienta de medición el instrumento de opiniones “SL - SPC”, compuesta por los siguientes factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Se pudo evidenciar que no existen diferencias significativas en la satisfacción laboral de los docentes en ambas instituciones en los factores significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social ya que están insatisfechos; sin embargo, en el factor beneficios económicos, los docentes de la institución pública y privada presentan niveles promedio de satisfacción, lo cual nos evidencia que el sueldo que perciben es aceptable, cubriendo sus expectativas económicas”.⁴⁸

Por consiguiente, los resultados de la investigación realizada en la dimensión beneficios económicos coincide con el estudio previamente analizado, dado que en ninguno de los dos predomina la insatisfacción laboral. Por ello, los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales en la dimensión beneficios económicos se encuentran en niveles similares a los encontrados en otros grupos profesionales.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- ❖ No existe una relación entre la autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; siendo la alta autoestima en 79.1 % e insatisfacción en 88.4 %.
- ❖ No existe relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión significación de las tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; siendo la alta autoestima en 79.1 % y muy insatisfecho en 90.7 %.
- ❖ No existe una relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; siendo la alta autoestima en 79.1 % e insatisfacción en 72.1 %.
- ❖ Existe una relación significativa entre la autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; siendo la alta autoestima en 79.1 % y satisfacción en 34.9 %.
- ❖ Existe una relación significativa entre la autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales; siendo la alta autoestima en 79.1 % y el promedio de satisfacción en 60.5 %.

RECOMENDACIONES

- ❖ La jefatura del Centro de Salud Corrales debe considerar que la autoestima es alta, mientras que la satisfacción laboral es baja, existiendo una insatisfacción alta en los trabajadores, por lo que se tiene que mejorar el aspecto laboral de la organización.
- ❖ Con respecto a la dimensión significación de las tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, se debe mejorar la disposición al trabajo, compensar el esfuerzo, perspectivas de realización, mejor equidad y/o aporte material.
- ❖ En relación a la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, se debe realizar un seguimiento sobre la existencia o disponibilidad de elementos normativos que regulan la actividad laboral y la comodidad del ambiente laboral.
- ❖ Se debe ejecutar talleres para mejorar el bienestar de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, para aumentar el porcentaje de satisfacción laboral en lo que respecta a la dimensión reconocimiento personal y/o social, que involucra el reconocimiento y los logros en el trabajo, por su relación significativa con la autoestima.
- ❖ Para mejorar el porcentaje de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, se debe priorizar la dimensión beneficios económicos, que involucra la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos, como producto del esfuerzo en la tarea asignada, ya que existe una relación significativa con la autoestima.
- ❖ Por último, se recomienda trabajar un programa de fortalecimiento de la autoestima de los trabajadores del Centro de Salud Corrales y evaluar las posibles implicancias de su aplicación en la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Ministerio de salud. Sistema de gestión de la calidad en salud [Internet]. 1ra edición. Perú: Biblioteca Central del Ministerio de Salud; 2007. [citado 2018 - 04 - 15]. Disponible en: [http:// bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)
- (2) Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. 2da edición. México: Mc Graw Hill; 2009.
- (3) Ganster DC, Schaubroeck J. The moderating effect of self - esteem on the work stress - employee health relationship. In R. Crandall & P. Perrewe (Eds.), Occupational Stress: A Handbook. 2da edición. Nueva York: Taylor & Francis. 1995. p. 167 - 177.
- (4) Soto BE. Autoestima y aprendizaje de enfermeras (tesis de maestría). España: Universidad Autónoma de Nuevo León; 2002.
- (5) Fundichely QM, Zaldívar RI. Autoestima en el personal de enfermería. Cubana Enfermería. 1999; 15(3): 184 - 189.
- (6) Mamani BG, Menéndez RM. Autoestima y estilos de vida en estudiantes de 1ero, 2do y 3er año. Facultad de Enfermería (tesis de pregrado). Arequipa: UNAS; 2015.
- (7) García A. Relación entre la autoestima y la motivación de logro en los estudiantes de la academia preuniversitaria Alfred Nobel (tesis de pregrado). Tumbes: ULADECH; 2014.
- (8) Mora C. Autoestima y asertividad en el trabajador y gerencia venezolana [Internet]. Venezuela: DEPROIMCA; 2010 [actualizado 2010 - 12 - 01; citado 2018 - 04 - 17]. Disponible en: <http://entorno-empresarial.com/articulo/4850/autoestima-yasertividad-en-el-trabajador-y-gerencia-venezolana>.
- (9) Griffin R, Moorhead R. Comportamiento Organizacional. 9na edición. México: Cengage Learning; 2010. p. 69.

- (10) Coopersmith S. Estudios sobre la autoestima. 2da edición. México: Trillas; 1996.
- (11) Pintado EA. Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. 1ra edición. Perú: Arco Iris SRL; 2011. 269 p.
- (12) Ruiz RV, Blanco MJ, Pareja AM, Pereira SG. Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores. *ReiDoCrea* [Internet]. 2014 [actualizado 2014 - 04 - 11; citado 2018 - 05 - 05]; 3(1): 50 - 59. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31295/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.7-Gonzalez-Fresnedas-Carrillo-Martin-Garcia.pdf>
- (13) Chiang VM, San Martín NN. Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Cienc Trab.* [Internet]. 2015 Dic [citado 2018 May 04]; 17(54): 159 - 165. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>.
- (14) Cuadra PA. Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral. *Fractal*. 2012; 24(1): 3 - 26.
- (15) Muñoz PM, Ruiz MA. Nivel de autoestima y correlación con comportamientos de riesgo en alumnos de la Universidad de Almería. *Enfermería Clínica*. 2008; 18(2): 70 - 76.
- (16) Chiang MM, Méndez G, Sánchez G. Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*. 2010; 19(2): 21 - 36.
- (17) Bravo JT. Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post - fusión de una empresa industrial de Lima (tesis de maestría). Perú: PUCP; 2015.

- (18) Castañeda DA. Autoestima, claridad de autoconcepto y salud mental en adolescentes de Lima metropolitana (tesis de pregrado). Perú: PUCP; 2013.
- (19) Castillo N. Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada (tesis de pregrado). Perú: PUCP; 2014.
- (20) Luna FM. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal docente de una universidad privada de Lima (tesis de maestría). Perú: UIGV; 2015.
- (21) Sánchez K, Santos L. Autoestima y autocuidado en estudiantes de cuarto y quinto año. Facultad de Enfermería de la UNSA, Arequipa (tesis de pregrado). Perú: UNSA; 2015.
- (22) Peña HS. Escuela de padres. 1ra edición. Perú: MINSA; 1997. 75 p.
- (23) Carreras L. Cómo educar en valores. 3ra edición. Madrid: Narcea; 1997.
- (24) Haeussler I. Confiar en uno mismo: programa de autoestima. 3da edición. Chile: Dolmen; 1995.
- (25) Branden N. Los seis pilares de la autoestima. 4ta edición. Barcelona: Paidós; 1995.
- (26) Vargas G J. Autoestima y relaciones interpersonales. 2da edición. Lima: Rastros Gráficos; 2002.
- (27) McKay M, Faning P. Autoestima: evaluación y mejora. 3ra edición. Madrid: Martínez Roca; 1999.
- (28) Pope AW, Craighead WE, McHale S. Self - esteem enhancement with children and adolescents. 1ra edición. New York: Pergamon Press; 2001. 166 p.
- (29) Aquiles M, Espada J. Educar en la autoestima. 4ta edición. Madrid: CCS; 2004.

- (30) Luthans F. Comportamiento organizacional. 1ra edición. México: McGraw Hill; 2008. 141 p.
- (31) Alles M. Comportamiento organizacional. 1ra edición. Buenos Aires: Granica; 2007. 306 p.
- (32) Robbins SP, Judge TA. Comportamiento Organizacional. 13va edición. México: Pearson; 2009. 752 p.
- (33) Ivancevich J, Konopaske R, Matteson M. Comportamiento organizacional. 7ma edición. México: McGraw Hill; 2006.
- (34) Herzberg F. How do you Motivate Employees?. 1ra edición. EEUU: Harvard; 1968.
- (35) Locke E. What is job satisfactory? [Internet]. 1ra edición. California: American Psychological Association Convention; 1968 [citado 2018 - 05 - 17]. Disponible en: http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138
- (36) Lawler E. Motivation in work organizations. 1ra edición. California: Brooks Cole Publishing; 1973.
- (37) Gimeno X. Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (tesis doctoral). Brasil: Universidad Autónoma de Barcelona; 2004.
- (38) Quarstein V, McAffe R, Glassman M. The situational occurrences theory of job satisfaction. 2da edición. EEUU: Human Relations; 1992. p. 859 - 873.
- (39) Hersey P, Blanchard K, Johnson D. Administración del comportamiento organizacional: liderazgo situacional. 7ma edición. México: Prentice Hall; 1997.

- (40) Peiró JM, Prieto F. Tratado de psicología del trabajo. 3ra edición. Madrid: Síntesis; 1996.
- (41) Peiró JM. Psicología de la organización. 2da edición. Madrid: Uned; 1986.
- (42) Robbins S. Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. 10ma edición. México: Prentice Hall Hispanoamericana; 2005.
- (43) Carrasco S. Metodología de la investigación científica. 1ra edición. Perú: San Marcos; 2005.
- (44) Hernández R, Fernández C, Baptista, P. Metodología de la investigación. 4ta edición. México: McGraw Hill; 2010.
- (45) Palma S. Escala de Satisfacción laboral (SL - SPC) Manual. 1ra edición. Perú: Cartolan EIRL; 2005.
- (46) Inca LH. Niveles de autoestima en los trabajadores de la empresa Grupo Cabal (tesis de pregrado). Perú: UIGV; 2017.
- (47) Velasco C. Nivel de autoestima y satisfacción laboral en los defensores públicos de la dirección distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (tesis de maestría). Perú: UIGV; 2017.
- (48) Perea DK, Castro MR. Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado (tesis de pregrado). Lima: USIL; 2016.

ANEXO A
MATRIZ DE CONSISTENCIA

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTO
<p>Problema principal</p> <p>¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>A. ¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los trabajadores del Centro de Salud</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>A. Identificar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión significación de</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H1: “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018”</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>A. “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral en la dimensión significación de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes -</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Niveles de Autoestima de los trabajadores del Centro de Salud Corrales.</p> <p>Dimensiones son: - Personal - Social - Familiar</p> <p>Variable independiente</p> <p>Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El tipo de investigación fue sustantiva - básica de enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transeccional. Se orientó a describir las características de las variables de investigación, que son los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales.</p>	<p>Población</p> <p>La población estuvo constituida por 43 trabajadores (jefes y empleados) del Centro de Salud Corrales, en la provincia de Tumbes.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra de la investigación fue de tipo no probabilística por muestras intencionadas, se tomó la misma población que tiene 43</p>	<p>Técnicas</p> <p>La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta. Se eligió la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de la población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc.</p>

<p>Corrales, Tumbes - Perú, 2018?</p> <p>B. ¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018?</p> <p>C. ¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018?</p> <p>D. ¿Qué relación existe entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral en</p>	<p>tareas de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.</p> <p>B. Establecer la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.</p> <p>C. Determinar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.</p>	<p>Perú, 2018”</p> <p>B. “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral en la dimensión condición del trabajador de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018”</p> <p>C. “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018”</p> <p>D. “Los niveles de autoestima estarían relacionados con la satisfacción laboral en la dimensión</p>	<p>Dimensiones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Significación de tarea - Condición del trabajador - Reconocimiento personal y/o social - Beneficios económicos. 	<p>Nivel de investigación</p> <p>El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, estuvo basada en realizar la descripción, explicar el planteamiento de los problemas, objetivos e hipótesis, tratando de establecer la correlación que existe entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales.</p> <p>Métodos de investigación</p> <p>El presente estudio de investigación, fue hipotético - deductivo.</p>	<p>trabajadores (jefes y empleados) del Centro de Salud Corrales, en la provincia de Tumbes.</p>	<p>Se aplicaron dos cuestionarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escala de Autoestima de Coopersmith (adultos) - Escala de Satisfacción laboral SL - SPC.
---	--	---	--	--	--	--

<p>la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018?</p>	<p>D. Precisar la relación de los niveles de autoestima con la satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018.</p>	<p>beneficios económicos de los trabajadores del Centro de Salud Corrales, Tumbes - Perú, 2018”.</p>		<p>Método general: se utilizó método deductivo.</p> <p>Método específico: se utilizó el método inductivo.</p> <p>Diseño de la investigación: El diseño del presente estudio de investigación, fue de tipo no experimental descriptivo correlacional.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

ANEXO B

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimada(o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de autoestima y la satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de autoestima y satisfacción laboral. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Escala de Autoestima de Coopersmith

Instrucciones: Lea cada pregunta y marque la respuesta eligiendo entre las alternativas que se le presenten. Si una frase describe cómo se siente generalmente, responda "SI"; si la frase no describe cómo se siente generalmente responda "NO". Si ninguna alternativa corresponde a su caso marque la respuesta que más se parezca a su situación teniendo el cuidado de no dejar ninguna respuesta sin contestar. Tenga presente que no hay respuestas correctas o incorrectas. Responda por favor del modo más sincero posible, de manera espontánea sin pensar demasiado por la respuesta que vaya a dar. Gracias.

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

Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa aquella alternativa que considera mejor su punto de vista. Tenga presente que no hay respuestas correctas o incorrectas. Recuerde que sus respuestas son confidenciales, así que conteste con plena libertad. Gracias.

Totalmente de acuerdo = TDA

De acuerdo = DA

Indeciso = I

En desacuerdo = ED

Totalmente en desacuerdo = TED

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

ANEXO C

AUTORIZACIÓN DE ENTIDAD

SOLICITO
Permiso para la aplicación
de cuestionario


Sr. Lic. Milton Tandazo Balladares
Jefe del Centro de Salud Corrales

02 NOV 2018
RECIBIDO
2:58 PM

Ante todo reciba un cordial saludo y al mismo tiempo, yo Pedro Enrique Hinostroza Gómez, identificado con DNI 44120360, ante usted me presento y expongo:

Solicitarle a usted permiso para realizar un cuestionario sobre los niveles de autoestima y satisfacción laboral de sus trabajadores, que forma parte de mi trabajo de investigación; espero su colaboración y aprobación por haber sido también parte del equipo de trabajo de su institución y por mi profesionalismo. Los datos obtenidos no se usaran para otros fines fuera de esta investigación, la participación de sus trabajadores consistirá responder los cuestionarios que tendrán un tiempo de duración de aproximadamente 10 minutos cada uno y se llevara a cabo en las instalaciones de su institución sin perjudicar las labores de los mismos.

Agradezco de antemano su atención a mi solicitud.


Atentamente
Nut. Pedro Enrique Hinostroza Gómez

Adjunta:
Cuestionario de autoestima y satisfacción laboral

ANEXO D

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Pedro Enrique Hinostroza Gómez, identificado con DNI 44120360, alumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad Alas Peruanas con código 2018100703. Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada: Niveles de autoestima y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales Tumbes - Perú, 2018; la misma que presento para optar el grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gerencia de los Servicios de Salud.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.

En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Lima, 10 de marzo del 2020.

Pedro Enrique Hinostroza Gómez
DNI 44120360