



**UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

TESINA DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

***“INFLUENCIA DE LA AUTOESTIMA  
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL”***

Tesista: Karina Mónica

Directora: Mgter. Sandra Bravo

Profesor Colaborador: Lic. Martín Zibelman

Mendoza, Marzo 2017

## HOJA DE EVALUACIÓN

### **Tribunal examinador**

Presidente:

Vocal:

Vocal:

Profesor invitado:

NOTA:

## AGRADECIMIENTOS

*A mis directores, Martín y Sandra, quienes me acompañaron en el proceso, brindándome sus conocimientos, tiempo y sabiduría.*

*A las personas del CENS que participaron en la investigación, por su predisposición y tiempo.*

*A mi familia, por su apoyo incondicional, por motivarme a lo largo de todos estos años, y por hacer posible mis estudios.*

*A mis amigas, por escucharme y acompañarme en esta etapa de mi vida.*

*A TODOS ELLOS, SIMPLEMENTE GRACIAS!!!*

## RESÚMEN

El objetivo general de la presente investigación fue establecer si existe relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en el equipo directivo, pedagógico y docente de un CENS. El estudio es de corte cuantitativo, con un diseño de tipo Descriptivo-Correlacional. Y la muestra utilizada fue de carácter no probabilístico intencional, por lo que los resultados obtenidos son válidos únicamente para los sujetos que conformaron la muestra.

La misma está constituida por 30 personas de sexo femenino y masculino, en el rango de 26 y 58 años, residentes en la Ciudad de Mendoza. Los sujetos forman parte del equipo directivo, pedagógico y docente del CENS.

La hipótesis que guió esta investigación fue: “A mayor autoestima, habrá mayor satisfacción laboral”. Para corroborar la misma se administraron los siguientes instrumentos: Escala de Autoestima de Rosenberg y Escala de Satisfacción laboral SL-ARG de Ruíz Gomez y Zabaleta Flores.

Para la obtención de los resultados se utilizó el programa SPSS en el cual se analizó la correlación de Pearson. Los resultados indicaron que no existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre las variables autoestima y satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The general objective of the present research was to establish if there is a relationship between self-esteem and job satisfaction in the management team, pedagogical and teaching of CENS.

The study is of quantitative cut, with a descriptive-correlation type design. And the sample used was intentional non-probabilistic, so the results obtained are valid only for the subjects that made up the sample.

The same is constituted by 30 people of female and male sex, in the range of 26 and 58 years, resident in the City of Mendoza. The subjects are part of the management team, pedagogical and teaching of CENS.

The hypothesis that guided this research was: "The higher self-esteem, the greater the job satisfaction." In order to corroborate the same, the following instruments were administered: Rosenberg Self-esteem Scale and SL-ARG Satisfaction Scale of Ruíz Gomez and Zabaleta Flores.

To obtain the results, we used the SPSS program in which the Pearson correlation was analyzed. The results indicated that there is no statistically significant correlation at the 0.05 level between the variables self-esteem and job satisfaction.

## ÍNDICE

Portada.....	1
Título.....	2
Hoja de evaluación.....	3
Agradecimientos.....	4
Resúmen/Abstract.....	5
Índice.....	7
Introducción.....	9
<b><u>PRIMERA PARTE: MARCO TEÓRICO</u></b> .....	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: AUTOESTIMA</b> .....	<b>12</b>
I.1. Introducción.....	13
I.2. Concepto de autoestima.....	14
I.3. Desarrollo de la autoestima.....	15
I.4. Necesidad de autoestima.....	18
I.5. Dimensiones de la autoestima.....	19
I.6. Componentes de la autoestima.....	21
I.7. Los seis pilares de la autoestima.....	25
I.8. Niveles de autoestima.....	27
I.8.1. Autoestima positiva.....	28
I.8.2. Autoestima negativa.....	32
I.9. Autoestima y autoconcepto.....	36
I.10. Autoestima y autoeficacia.....	38
<b>CAPÍTULO II: SATISFACCIÓN LABORAL</b> .....	<b>41</b>
II.1. Introducción.....	42
II.2. Concepto de satisfacción laboral.....	43
II.3. Importancia de la satisfacción laboral.....	44
II.4. Actitudes.....	46
II.4.1. Concepto de actitud.....	46
II.4.2. Componentes de las actitudes.....	47
II.4.3. Tipos de actitudes relacionadas con el trabajo.....	48
II.5. Teorías de la satisfacción laboral.....	50
II.5.1. Teoría de los dos factores de Herzberg.....	51
II.5.2. Teoría de la fijación de metas de Locke.....	52
II.5.3. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.....	54
II.6. Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores.....	55
II.6.1. Satisfacción y productividad.....	56
II.6.2. Satisfacción y ausentismo.....	57
II.6.3. Satisfacción y rotación.....	57

II.7. Factores influyentes en la satisfacción laboral.....	58
II.8. Insatisfacción laboral.....	62
II.8.1. Factores generadores de insatisfacción laboral.....	63
II.8.2. Formas de expresión de la insatisfacción laboral.....	65
II.10. Personalidad.....	65
II.10.1. Concepto de personalidad.....	66
II.10.2. Principales atributos de la personalidad que influyen en el comportamiento organizacional.....	67
II.10.3. Autoestima y satisfacción laboral.....	70
<b><u>SEGUNDA PARTE: MARCO METODOLÓGICO</u></b> .....	72
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	73
III.1. Introducción.....	74
III.2. Objetivos de investigación.....	75
III.2.1. Objetivo general.....	75
III.2.2. Objetivos específicos.....	76
III.3. Hipótesis.....	76
III.4. Diseño metodológico.....	77
III.5. Tipo de muestra.....	78
III.5.1. Acerca de la institución.....	79
III.6. Instrumentos de medición.....	80
III.6.1. Escala de autoestima.....	81
III.6.1.1. Sistema de calificación e interpretación.....	82
III.6.1.2. Validez y confiabilidad.....	83
III.6.2. Escala de satisfacción laboral.....	83
III.6.2.1. Sistema de calificación e interpretación.....	84
III.6.2.2. Validez y confiabilidad.....	88
III.7. Procedimiento.....	90
<b><u>TERCERA PARTE: RESULTADOS</u></b> .....	91
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN , ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	92
IV.1. Introducción.....	93
IV.2. Resultados descriptivos.....	94
IV.3. Resultados comparativos y cruces de contingencia.....	104
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	106
V.1. Recomendaciones y posibles nuevas líneas de investigación.....	114
Referencias bibliográficas.....	115
Anexos.....	119



## INTRODUCCIÓN

Las personas deben sentirse a gusto y cómodas tanto física como psicológicamente en su lugar de trabajo. Esto es posible en función de varios factores, como lo son un buen clima laboral, buena relación con los compañeros de trabajo, oportunidades de ascender, una adecuada remuneración, desempeñar funciones que le permitan desarrollar y potenciar sus habilidades y capacidades, etcétera.

Todos estos factores van a permitir que el sujeto experimente satisfacción en su puesto de trabajo.

Pero no solo son importantes estos aspectos relacionados con el trabajo para lograr la satisfacción laboral, sino que también inciden aspectos relacionados con la personalidad del sujeto, como lo es la autoestima.

La autoestima juega un papel muy importante en todos los ámbitos de la vida de las personas, ya que determina qué actitud tomar frente a una determinada situación. Además motiva a conseguir diferentes metas y logros, y poder sentir placer y orgullo por ellos.

No solo es importante una buena autoestima en el ámbito de la vida personal, sino que también es un aspecto positivo en la vida laboral, ya que la autoestima que presenta un sujeto incide en la satisfacción que experimenta frente a su trabajo.

Es por eso, que la finalidad de la presente investigación consiste en estudiar dos variables, que son la autoestima y la satisfacción laboral, y se pretenderá analizar la relación que existe entre ambas. Más específicamente, se analizará cómo la autoestima que posee una persona influye en la satisfacción que experimenta frente a su trabajo.

Esto es valioso por varias razones. Por un lado, una elevada satisfacción de los empleados es algo que le conviene a una organización, porque dichos sujetos seguramente van a lograr una mayor productividad, van a trabajar en un buen clima laboral, y van a tener un mejor rendimiento; siendo éstos aspectos positivos dentro del ámbito organizacional.

En contraposición, la presencia de insatisfacción laboral está asociada a un mal ambiente de trabajo, con la presencia de un clima laboral que no es el esperado y deseado, inconformidad con el salario, malas relaciones interpersonales, en un trabajo que no le permite al sujeto hacer uso de sus capacidades y habilidades. Todo esto repercute de manera negativa, tanto en la organización, como en la salud del sujeto, impidiendo que él mismo pueda desarrollar sus potencialidades y lograr el desarrollo personal.

En la praxis de la Psicología, la importancia de esta investigación reside en que las personas conozcan acerca de la autoestima y la satisfacción laboral; qué son, cómo se manifiestan, qué factores inciden en las mismas y principalmente entender cómo ambas variables se relacionan entre sí. De esta forma, el rol del psicólogo se va a centrar en aportar algunos indicadores para mejorar la autoestima, de manera que los sujetos puedan sentirse seguros, confiados y contentos consigo mismos; para ponerse metas y proyectos acordes con sus capacidades y poder llevarlos a cabo, pudiendo así cumplir con sus expectativas laborales y logrando un mayor desarrollo personal.

Además, la investigación va a brindar aportes sobre el tema. Y todo lo que contribuya al bienestar y salud mental de los sujetos es valioso.

**PRIMERA PARTE**

**MARCO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO I**

### **AUTOESTIMA**

## 1.1. INTRODUCCIÓN

En este primer capítulo se define qué es la autoestima y cuál es el concepto que dan diferentes autores acerca de la misma. Y se hace una breve descripción de su desarrollo.

Además se explica acerca de la necesidad de autoestima, lo cuál va a permitir comprender un poco más en profundidad la importancia que tiene esta investigación, no sólo en el ámbito laboral, sino también en el área personal.

A continuación se mencionan y explican los componentes, dimensiones y los seis pilares de la autoestima, siendo Nathaniel Branden el principal referente.

También se abordan los distintos niveles de autoestima que puede presentar un sujeto, haciendo una descripción detallada de cada uno de ellos. Además se incluyen diferentes formas en las que se manifiesta la autoestima positiva y negativa en una persona. Esto es primordial para poder detectar las características de cada nivel en uno mismo y en otras personas.

Por último se trata el tema del autoconcepto y la autoeficacia, estando ambos términos relacionados en forma directa con la autoestima. Comprenderlos va a ser valioso tanto para esta investigación, como para el conocimiento de índole personal; ya que ambos son aspectos sumamente importantes, que si se presentan de manera positiva en un sujeto pueden beneficiarlo y contribuir a que desarrollen al máximo sus capacidades y potencialidades.

## I.2. CONCEPTO DE AUTOESTIMA

Branden (1995) define la autoestima como:

La experiencia de ser competente para enfrentarse a los desafíos básicos de la vida, y ser dignos de felicidad. Consiste en dos componentes: 1) Considerarse eficaces, confiar en la capacidad de uno mismo para pensar, aprender, elegir y tomar decisiones correctas y, por extensión, superar los retos y producir cambios; 2) el respeto por uno mismo, o la confianza en que las personas son dignas de los logros, el éxito, la amistad, el respeto, el amor y la realización que aparezcan en sus vidas. (p. 21-22)

André (2013) dice que la autoestima es lo que uno piensa de sí mismo, cómo se siente uno con esos pensamientos, y cómo se aplica todo eso a su vida. Es una mezcla de opiniones y juicios respecto a uno mismo.

El autor sostiene que “también es otra encrucijada: la del juicio respecto al *yo* y el juicio del *yo bajo la mirada de los demás*. Porque la autoestima solo tiene sentido en el ámbito de las relaciones sociales”. André (2013, 27)

Beauregard y Bouffard (2005, citado en Herrera, 2011, 9) definen la autoestima como “una representación de tipo afectivo que se hacen las personas sobre sí mismas, una evaluación con respecto a las cualidades y habilidades individuales de cada uno”.

Tiene que ver con los pensamientos y sentimientos que se tienen de uno mismo (Vargas y Rosado, 2006 citado en Herrera, 2011).

Es decir, que la autoestima es una actitud hacia uno mismo (Alcántara, 2004).

Además, González y López (2001, citado en Herrera, 2011) definen la autoestima como:

Una estructura cognitiva de experiencia evaluativa real e ideal que el individuo hace de sí mismo, condicionada socialmente en su formación y expresión, lo cual implica una evaluación interna y externa del yo. Interna en cuanto al valor que le atribuimos y nuestro yo y externa en cuanto al valor que creemos que otros nos dan. (p. 20)

Por su parte, Coopersmith (1967, citado en Díaz, 2008) se refiere a la autoestima como el juicio que realiza el individuo sobre sí mismo, expresado en la actitud de aprobación o desaprobación sobre sí mismo. Es una experiencia subjetiva que el individuo transmite en forma verbal o mediante la conducta abierta.

Robbins y Judge (2009) también abordan el tema expresando que las personas difieren en el grado en que se gustan o no de sí mismas, y de si se consideran capaces y eficaces. A esto lo llama autoestima y tiene que ver con la visión de sí mismo.

### **I.3. DESARROLLO DE LA AUTOESTIMA**

Branden (1993) sostiene que el medio familiar en el que se inserta un sujeto puede producir un profundo impacto para bien o para mal. Los padres pueden alimentar el amor propio y la confianza, o colocar obstáculos en el aprendizaje de estas actitudes. Además pueden transmitirle a su hijo que creen en su capacidad y bondad, o bien, crear un ambiente

en el que se sienta seguro, en lugar de uno de terror. Pueden fomentar el surgimiento de una buena autoestima o hacer todo lo concebible para subvertirla.

El autor (1993, citado en Díaz, 2008) afirma que es más probable que los niños tengan una autoestima sana si sus padres poseen las siguientes características:

- Crían con amor y respeto.
- Permiten experimentar una aceptación coherente y benevolente.
- Ofrecen una estructura de respaldo con reglas razonables y expectativas adecuadas.
- No bombardean con contradicciones.
- No recurren al ridículo, humillación o maltrato físico para controlarles.
- Demuestran que creen en la competencia del niño.

Continuando con las ideas de Branden (1993), los padres crean obstáculos para el crecimiento de la autoestima de su hijo cuando:

- Transmiten que el niño no es “suficiente”.
- Lo castigan por expresar sentimientos que son “inaceptables”.
- Lo ridiculizan o humillan.
- Transmiten que sus sentimientos y/o pensamientos no poseen de importancia o valor.
- Lo controlan mediante la vergüenza o culpa.
- Obstaculizan su normal aprendizaje y confianza en sí mismo al sobreprotegerlo.
- Inhiben el crecimiento normal del niño al educarlo sin ninguna norma y estructura de apoyo, o con normas contradictorias, confusas, indiscutibles y opresivas.
- Niegan la percepción de su realidad e implícitamente lo alientan a dudar de su mente.



- Tratan hechos evidentes como irreales, alterando así el sentido de racionalidad del niño.
- Generan temor en el niño con violencia física o amenazas.
- Tratan al niño como objeto sexual.
- Le enseñan que es malvado, indigno o pecador por naturaleza.

Por su parte, André (2000, citado en Herrera, 2011) sostiene que la autoestima se va formando a partir del modo en que se educa a la persona, tanto en la familia como en la escuela.

Por otro lado, Díaz (2008) coincide con los demás autores al afirmar que durante los primeros años de vida la autoestima del niño se ve influenciada por las experiencias y vivencias que se desarrollan en el seno familiar. Los niños suelen desarrollar un bajo grado de autoestima si sus padres le brindan una educación sobreprotectora y autoritaria. A la inversa de lo que ocurre cuando se aceptan sus capacidades, permitiéndole contactos con el medio externo y facilitándole espacio libre para sus iniciativas propias, teniendo en cuenta su nivel de desarrollo individual. En este caso se crearán las bases necesarias para un sentimiento de autoestima saludable.

Continuando con Díaz, se puede afirmar que en la medida en que los límites impuestos por los padres estén respaldados por las normas sociales impuestas por la sociedad, el niño tendrá una clara idea de orden y confianza en la realidad social, lo cual le permitirá más adelante elegir su propio camino y confiar en sí mismo.

Además, para el logro de una sana autoestima es también muy importante que los padres escuchen las proposiciones y comentarios de sus hijos, reconozcan sus pequeños logros cotidianos, demuestren que ellos también pueden enseñarle cosas, que estimulen su autonomía, que le hagan ver sus propios errores, que le enseñen el sentido de la cooperación dentro del ámbito familiar, que le promueven la adquisición de habilidades sociales y le enseñen estrategias de solución de problemas.

Si bien la autoestima se origina en el periodo preescolar, dónde la mayor influencia del niño es su familia, al iniciar su actividad escolar recibirá otras influencias.

Estas influencias externas tienden a reforzar sus sentimientos tanto de valía como de inutilidad aprendidos en el seno familiar, en donde aprendió el amor, la aceptación, el respeto por la individualidad, el reconocimiento, etcétera; favoreciendo así el desarrollo de una autoestima positiva.

Craig y Baucum (2009) también confirman esto, y agregan que la adquisición de la autoestima es un proceso circular. Los niños, por ejemplo, tienden a triunfar en la vida si están seguros de sus capacidades y habilidades, es así como el éxito aumenta su autoestima. Además su autoestima tiende a disminuir cuando su desempeño es deficiente, debido a no confiar en las propias habilidades.

#### **I.4. NECESIDAD DE AUTOESTIMA**

André (2013) resalta la importancia de la autoestima, de la construcción de uno mismo, en esta época basada en la autonomía y eficacia personal. En el presente no se puede renunciar a la autoestima, ya que es necesaria para sobrevivir en este mundo. Disponer de una buena autoestima es el motor de muchos cambios y progresos.

Branden (1993) establece que la autoestima es una necesidad muy importante para el ser humano. Es una necesidad básica que contribuye al proceso de la vida. Además tiene valor de supervivencia, y es indispensable para el desarrollo normal y sano.

Siguiendo al autor, se puede afirmar que el crecimiento psicológico se ve afectado al no tener una autoestima positiva. Cuando ésta está presente actúa como el sistema

inmunológico de la consciencia, brindándole resistencia, fortaleza y capacidad de regeneración. Cuando es baja, disminuye la resistencia frente a las adversidades de la vida. El sujeto se derrumba ante vicisitudes que en un sentido más positivo del uno mismo podría vencer. Además, tiende a estar más influido por el deseo de evitar el dolor que de experimentar alegría. Lo negativo ejerce más poder que lo positivo.

La autoestima, además, inspira a las personas a conseguir metas, cosas que se propongan, y sentir placer y orgullo por ellas. Les permite experimentar satisfacción (Díaz, 2008).

Por otro lado, Maslow (citado en Davis y Newstrom, 2004) en su jerarquía de las necesidades humanas y status, describe la necesidad de autoestima y status, entre ellas la sensación de valía personal y competencia. Esta última que se deriva de lo que expresan otras personas, brinda status. El autor menciona cinco niveles de necesidades humanas, que en caso de no ser resueltas generan insatisfacción.

## **I.5. DIMENSIONES DE LA AUTOESTIMA**

Díaz (2008) menciona cinco dimensiones o áreas que posee la autoestima. Ellas son:

### Dimensión física

Tiene que ver con sentirse atractivo físicamente.

### Dimensión social

Hace referencia al sentimiento de solidaridad y de pertenencia, es decir, sentirse parte de un grupo. También incluye el sentimiento de sentirse aceptado o rechazado por los iguales y sentirse capaz de enfrentarse con éxito a las diferentes situaciones sociales.

### Dimensión afectiva

Incluye la autopercepción de características de la personalidad, tales como sentirse simpático o antipático, valiente o temeroso, tímido o agresivo, tranquilo o inquieto, de buen o mal humor, tacaño o generoso, estable o inestable, equilibrado o desequilibrado, etcétera.

### Dimensión académica

Se relaciona con la autopercepción de la capacidad para enfrentar con éxito las distintas situaciones de la vida escolar. También incluye la autovaloración de las capacidades intelectuales.

### Dimensión ética

Tiene que ver con sentirse una persona buena o confiable, o por el contrario, mala y poco confiable. También se incluyen atributos, tales como sentirse trabajador o vago, responsable o irresponsable, etcétera.

## **I.6. COMPONENTES DE LA AUTOESTIMA**

Rodríguez, Pellicier y Domínguez (1998, citado en Herrera, 2011) indican que la autoestima cuenta con cinco componentes, los cuáles son:

### Autorrespeto

Tiene que ver con identificar cuáles son las necesidades y poder satisfacerlas de manera oportuna.

### Autoaceptación

Implica tener consciencia de sí mismo y admitir todas las características propias, creando una identidad propia, sin seguir otros modelos (de personas o tendencias). Es aceptarse como individuo sin experimentar insatisfacción frente a sí mismo, y sin compararse con los demás.

### Autoevaluación

Se refiere a la capacidad de discernir entre las cosas que benefician y afectan a las personas, ayudando así a que las mismas crezcan de manera positiva valorando las cosas que traen beneficios como persona.

### Autoconcepto

Son las creencias que se forman a través de la subjetividad de la persona. Si la persona se visualiza exitosa actuará como tal, y si se visualiza incompetente de la misma manera sus acciones se manifestarán como tal.

### Autoconocimiento

Permite ser consciente tanto de las virtudes como de los defectos. El individuo logrará tener una personalidad fuerte y sólida si se da cuenta de sus habilidades, destrezas y capacidades.

Según Branden (1995) la autoestima tiene dos componentes que se relacionan entre sí: uno es la sensación de confianza frente a los desafíos de la vida, es decir, la eficacia personal. El otro es la sensación de considerarse merecedor de la felicidad, es decir, el respeto a uno mismo.

Estos dos componentes son un pilar doble de la autoestima saludable; la autoestima se deteriora si falta uno de ellos.

### La eficacia personal

Se refiere a confiar en el funcionamiento de la propia mente, en la capacidad propia para pensar y entender, para aprender, elegir, y tomar decisiones. Tiene que ver con confiar en uno mismo, creer en sí mismo, confiando en las capacidades de uno para entender los hechos de la realidad relacionados con los intereses y necesidades personales (Branden, 1995).

Hace referencia a tener la convicción que el método de elegir, de tomar decisiones es correcto y ajustado a la realidad (Diaz, 2008).

### El respeto a uno mismo

Apunta a tener una actitud positiva hacia el derecho de vivir y de ser feliz; a tener confort al reafirmar de forma apropiada los pensamientos, deseos, y necesidades propias; y sentir que la alegría y satisfacción son derechos innatos naturales (Branden, 1995).

Para poder actuar el hombre necesita respetarse a sí mismo, y para buscar valores, el hombre debe considerarse digno de poder disfrutarlos. Así como también para poder luchar por la felicidad debe considerarse digno de ella (Díaz, 2008).

Por su parte, André (2000, citado en Herrera, 2011) divide la autoestima en tres ingredientes principales:

#### El amor a sí mismo

Se forma en gran parte por el amor proporcionado por la familia en la infancia.

#### La visión

Es la evaluación de las cualidades y defectos propios. No solo se conoce la realidad de las cosas, sino que también se tiene la convicción de ser portador de potencialidades y limitaciones, de cualidades y defectos, etcétera.

#### La confianza

Incluye la confianza necesaria para actuar y pensar que se puede actuar de modo adecuado en las situaciones importantes.

Por otro lado, Alcántara (2001, citado en Herrera, 2011) afirma que la autoestima está formada por tres componentes principales que operan íntimamente correlacionados, de manera que la alteración de uno de ellos produce modificaciones en los otros dos. Ellos son:

#### Componente cognitivo

Tiene que ver con las ideas, opiniones, creencias, percepciones y procesamiento de la información. Es, en cierto sentido, el autoconcepto definido de manera subjetiva.

### Componente afectivo

Hace referencia a lo positivo y negativo que hay en cada persona, además del sentimiento sobre lo positivo y negativo que la persona observa en sí misma. Implica sentirse a gusto o no consigo mismo y admirar la propia valía.

Se lleva a cabo un juicio de valor sobre las cualidades personales, la respuesta de la sensibilidad y emotividad frente a los valores y contravalores con los que cuenta la persona.

### Componente conductual

Implica la decisión de actuar las intenciones, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente y coherente. Se trata de buscar el reconocimiento, así como también honor, fama y respeto, ante sí mismo y ante los demás.

A pesar de que se pueden observar diferentes componentes de la autoestima, que difieren según cada autor, todos concuerdan en que está constituida por componentes afectivos, cognitivos y conductuales.



## **I.7. LOS SEIS PILARES DE LA AUTOESTIMA**

Branden (1993, citado en Díaz, 2008) afirma que si estos pilares se encuentran presentes la autoestima se verá fortalecida. Por el contrario, si están ausentes la autoestima se verá perjudicada.

Los seis pilares son:

1. La práctica de vivir conscientemente.
2. La práctica de aceptarse a uno mismo.
3. La práctica de aceptar responsabilidades.
4. La práctica de afirmarse a uno mismo.
5. La práctica de vivir con un propósito.
6. La práctica de la integridad.

### La práctica de vivir conscientemente

Hace referencia a vivir de manera consciente a la realidad, temores, deseos, metas, valores y propósitos. Es así como se va creando gradualmente un sentimiento en el individuo de cómo es, de acuerdo a las elecciones que haga y el grado de racionalidad e integridad que manifieste. La eficacia personal y de respeto merma al no vivir de manera consciente.

### La práctica de aceptarse a uno mismo

Implica valorarse uno mismo y no confrontarse. Además tiene que ver con rehusar a considerar cualquier parte de nuestro ser como algo ajeno. De esta manera, si la persona

comete un error, al aceptar que es suyo, puede aprender de él y mejorar en el futuro. Aceptarse a uno mismo, es entonces la condición previa al cambio y al crecimiento.

### La práctica de la responsabilidad

Habla de que la persona necesita sentir que tiene el control de su propia existencia, aceptando la responsabilidad por sus acciones, y las consecuencias de sus metas.

Implica ser responsable de los siguientes aspectos: de los propios deseos, elecciones y actos, del grado de conciencia en el trabajo, de la conducta propia con otras personas, del modo de distribuir el tiempo, de comunicarse correctamente con los demás, de la felicidad personal, de elegir los valores según los cuáles vivir, y de elevar el grado de la propia autoestima.

### La práctica de la autoafirmación

Tiene que ver con respetar las necesidades, deseos, sentimientos, valores y convicciones propias. La persona que no se afirma a sí misma suele evitar enfrentarse a alguien con valores diferentes a los suyos e intenta no “encajar” con los demás. Al ampliar las fronteras de su capacidad de enfrentarse a los problemas, se expande la eficacia y el respeto por sí mismo.

### La práctica de vivir con un propósito

Se centra en la idea de que por medio de sus propósitos la persona puede organizar su conducta. Vivir con un propósito le supone utilizar su poder para alcanzar objetivos que se ha seleccionado. Las metas la hacen avanzar, exigiéndole el ejercicio de sus facultades y dotando de energía su existencia.

### La práctica de la integridad

Una persona tiene integridad cuando la conducta es congruente con los valores profesados. Quedan mal ante sí mismos cuando se comportan de una manera que entre en conflicto con sus propios juicios sobre lo correcto. Los principios necesarios para guiar la vida deben ser razonables, ya que de lo contrario la autoestima sufrirá consecuencias.

## **I.8. NIVELES DE AUTOESTIMA**

Existen distintos niveles de autoestima. La misma puede ser alta o positiva, o baja o negativa. Por otro lado, la autoestima puede encontrarse en un término medio (autoestima mediana o media).

Branden (1995) expresa al respecto:

Tener una alta autoestima es sentirse confiadamente apto para la vida, es decir, competente y merecedor en el sentido que he indicado. Tener una baja autoestima es sentirse inapropiado para la vida; equivocado, no acerca de este u otro tema, sino equivocado como persona. Tener una autoestima mediana es fluctuar entre sentirse apropiado e inapropiado, acertado o equivocado como persona; y manifestar estas inconsistencias en la conducta, algunas veces actuando prudentemente, algunas actuando de manera insensata, reforzando con ello la incertidumbre acerca de cómo somos en nuestro fuero interno. (p. 47)

Por su parte, André (2013) dice que la autoestima puede ser alta o baja. Una autoestima alta le permite al sujeto apreciarse, estar seguro de sí mismo para actuar y no derrumbarse ante fracasos y dificultades. En contraposición, una persona con autoestima baja va a tender a infravalorarse, tener poca seguridad de sí misma, y renunciar ante los fracasos y dificultades. Sin embargo, en la actualidad no es suficiente aprehender la autoestima sólo por su intensidad, sino que lo cualitativo también cobra importancia.

El nivel de autoestima que presente un determinado sujeto va a tener consecuencias en los diferentes aspectos de su vida, tales como en la forma de tratar a los demás, en el plano personal por ejemplo de la persona que se enamora, en la relación con

su conyugue, hijos y amigos; en la forma de actuar en su puesto de trabajo, etcétera (Branden, 1995).

### **I.8.1. Autoestima Positiva**

Un sujeto con alta autoestima es capaz de hablar positivamente de sí mismo y de aceptar elogios sin incomodidad. Además puede emprender, perseverar y renunciar sin sentirse humillado ni buscar excusas (André, 2013).

Branden (1995) expresa que las personas con autoestima positiva se sienten bien, son efectivas y productivas, y pueden crecer y cambiar. Además, con un nivel alto será más probable que se esfuercen más ante las dificultades y persistan considerablemente más ante una tarea.

La autoestima que presenta una persona va a influir en sus metas y exigencias:

Una autoestima alta busca el desafío y el estímulo de unas metas dignas y exigentes (...). Una autoestima baja busca la seguridad de lo conocido y la falta de exigencia (...). Cuanto más sólida es nuestra autoestima, mejor preparados estamos para hacer frente a los problemas que se presentan en nuestra vida privada y nuestra profesión. (Branden, 1995, p. 24)

Las personas con autoestima positiva se agradan a sí mismas y se perciben eficaces (Robbins y Judge, 2009).

Es decir, se consideran eficaces y son seguras de sí mismas, por lo que intensifican esfuerzos cuando su rendimiento no se ajusta a las metas que se habían propuesto, afrontan las tareas potencialmente amenazadoras sin sentir ansiedad y experimentan bajo grado de estrés en situaciones difíciles (Bravo, 2001).

Esta misma idea fue expresada por Craig y Baucum (2009) al decir que una autoestima elevada indica que el sujeto se encuentra contento consigo mismo y que se siente competente en sus habilidades sociales.

Del mismo modo, Branden (1995) dice que hay correlaciones positivas entre una autoestima saludable y otros varios rasgos que están relacionados directamente con nuestra capacidad para conseguir lo que nos proponemos y conseguir felicidad. Una autoestima saludable se correlaciona con el realismo e intuición, con la creatividad, con la racionalidad, la flexibilidad y la capacidad para aceptar cambios, con el deseo de admitir y de corregir los errores, con la benevolencia y la disposición a cooperar.

Siguiendo a Branden, una autoestima positiva no garantiza que el sujeto no sufra ansiedades y depresiones frente a las adversidades que puedan surgirle, pero será menos susceptible, y podrá afrontarlas y superarlas, y sobreponerse con mayor rapidez.

Pope (1996, citado en Diaz, 2008) sostiene que tener una autoestima alta implica tener una visión saludable de sí mismo, aceptar de manera realista los propios defectos, pero sin ser excesivamente crítico.

Por otro lado, Molina, Baldares y Maya (1996, citado en Naranjo Pereira, 2007) afirman que las personas con autoestima alta no se consideran a sí mismas como el centro de atención, ni mejor que los demás. Son personas que se respetan a sí mismas, se autorrespetan, se reconocen como personas únicas e irrepetibles. Además son capaces de reconocer sus cualidades buenas, pero sin creerse perfectas, así como también sus defectos, no viéndolos como representativos de alguien sin valor, sino como representativos del ser humano.

Branden (1993) menciona algunas formas en las que se manifiesta la autoestima positiva, a *nivel mental*:

- Rostro, actitud, manera de hablar y moverse que refleja el placer de estar vivos.
- Serenidad al hablar de los logros y fracasos directa y honestamente.
- Comodidad al dar y recibir cumplidos, expresiones de afecto, aprecio, etcétera.
- Apertura a las críticas y comodidad para reconocer errores.
- Las palabras y acciones tienden a ser serenas y espontáneas.
- Armonía entre lo que se dice y hace, y entre aspecto y gestos.
- Una actitud abierta y de curiosidad ante las ideas, experiencias y posibilidades de vida nuevas.
- Facilidad para aceptar sentimientos de ansiedad o inseguridad, ya que éstos pueden ser, dominados y superados.
- Capacidad para gozar los aspectos humorísticos de la vida, en uno mismo y en los demás.
- Flexibilidad para responder a situaciones y desafíos, movida por un espíritu inventivo e incluso lúdico.
- Comodidad con una actitud positiva (no beligerante) en nosotros mismos y en los demás.
- Capacidad para preservar la armonía y dignidad en condiciones de estrés.

La autoestima positiva a *nivel físico* se observa mediante las siguientes características:

- Ojos despiertos, brillantes y vivaces.
- Rostro relajado que (salvo en caso de enfermedad) suele tener color natural y vitalidad en la piel.
- Mentón en posición natural y alineada con el cuerpo.
- Mandíbula relajada.
- Hombros relajados aunque erguidos.

- Manos que tienden a estar relajadas, gráciles y quietas.
- Brazos relajados y en posición natural.
- Postura relajada, erguida, bien equilibrada.
- Modo de caminar decidido (sin ser agresivo ni altanero).
- Voz modulada, con intensidad adecuada a la situación y con pronunciación clara.

Por otra parte, García (2005, citado en Naranjo Pereira, 2007), menciona las siguientes características de una persona con una alta autoestima:

- Cree firmemente en ciertos valores y principios.
- Es capaz de obrar según crea más acertado, confiando en su propio juicio, y sin sentirse culpable cuando a otras personas les parece mal lo que ha realizado.
- No emplea demasiado tiempo preocupándose por el pasado o el futuro.
- Tiene confianza en su capacidad para resolver sus propios problemas.
- Se considera y siente igual, como persona, a cualquier otra, aunque reconoce diferencias en talentos específicos, prestigio profesional, posición económica, etcétera.
- Se considera una persona interesante y valiosa para otras.
- No se deja manipular por las demás personas.
- Reconoce y acepta en sí misma una variedad de sentimientos e inclinaciones tanto positivas como negativas.
- Puede disfrutar diversas actividades como estudiar, jugar, trabajar, descansar, estar con amistades, entre otras.
- Es sensible a las necesidades de otras personas, respeta las normas de convivencia generalmente aceptadas.

André (2013) menciona algunos beneficios de tener una autoestima alta, entre ellos podemos destacar:

- *El efecto de protección y de autorreparación:* La autoestima facilita la resistencia ante las adversidades de la vida y permite una rápida cicatrización de heridas emocionales.
- *El efecto favorable sobre la salud somática:* Se han llevado a cabo estudios centrados en los beneficios psíquicos de la tendencia a la autovaloración y de la inclinación refleja a forjarse espontáneamente una ilusión positiva de uno mismo. De estos estudios se ha podido concluir que la autoestima es buena para la salud.

### **I.8.2. Autoestima negativa**

Molina (1996, citado en Naranjo Pereira, 2007) dice que las personas con baja autoestima presentan características emocionales tales como agresividad, timidez, alarde, impaciencia, competitividad, arrogancia, crítica, rebeldía ante figuras de autoridad y perfeccionismo, entre otras, las cuales llevan a que tengan dificultades y conflictos en sus relaciones interpersonales.

Branden (1995) expresa que la autoestima baja se correlaciona con la irracionalidad y la ceguera ante la realidad, con la rigidez, el miedo a lo nuevo y a lo desconocido, con la conformidad inadecuada o con una rebeldía poco apropiada, con estar a la defensiva, con la sumisión o el comportamiento reprimido de forma excesiva y el miedo o la hostilidad a los demás.



Seguendo al autor, la personas que presenta una autoestima baja tiene una menor resistencia a afrontar las adversidades de la vida y el sentido del propio valor disminuye. Además lo más probable es que renuncie a enfrentarse a las dificultades; o bien, que lo intente, pero sin dar lo mejor de sí misma.

Aquellas personas que se consideran ineficaces, son inseguras, evitan las tareas difíciles, reducen sus esfuerzos y se dan rápidamente por vencidos frente a dificultades. Además disminuyen sus aspiraciones y padecen en gran medida ansiedad y estrés (Bravo, 2001).

Quien tienen una autoestima negativa tiende a no agradarse, duda de sus capacidades y se ve carente de poder ante su entorno (Robbins y Judge, 2009).

Además no se sienten contentos consigo mismo y no suele sentirse competente con sus habilidades sociales y de otra índole (Craig y Baucum, 2009).

Asimismo, Diaz (2008) dice que será más vulnerable ante cualquier situación, y experimentará insatisfacción, y desprecio hacia sí mismo. La persona suele no sentirse conforme y cómoda con lo que hace, y padecer desagrado e insatisfacción en su ámbito de trabajo.

Seguendo al autor, se puede afirmar que las personas con autoestima baja entran en un círculo vicioso, ya que al no apreciarse a sí mismas carecen de motivación para llevar a cabo su superación personal, y por ende son pesimistas y se sienten inseguras para abordar los problemas cotidianos, convirtiéndose en personas tristes, poco comunicativas y con escasa capacidad resolutiva. Esto las lleva a autocriticarse de manera negativa, socavando su autoestima, y cerrando de esta forma el círculo vicioso.

Por otro lado, según manifiesta Satir (1980, citado en Naranjo Pereira, 2007) una persona con baja autoestima tiene una gran sensación de inseguridad acerca de ella misma. Basa su autoestima, en gran parte, en lo que cree que las demás personas piensan acerca de ella, por lo cual se ve perjudicada su autonomía e individualidad. En presencia de otras personas (en especial cuando quiere impresionarlas) disimula su baja autoestima.

Desconfían de los demás y tienden a desilusionarse, ya que ponen sus esperanzas en lo que los demás pueden darles.

Un aporte importante es el realizado por André (2013), que sostiene que los trastornos de la autoestima agravan las dificultades y constituyen un factor de riesgo cuando se asocia a enfermedades psíquicas, tales como depresiones, fobias y ansiedad. O cuando hay dificultades de autocontrol de la vida cotidiana, como por ejemplo seguir un régimen, dejar de fumar, etcétera. Además bloquean el desarrollo personal, que lleva al sujeto a repetir sus dificultades impidiendo su progreso.

Branden (1993, citado en Diaz, 2008) menciona algunas actitudes y conductas que son frecuentes en personas con problemas de autoestima. Entre ellas encontramos:

- Actitud excesiva de queja y crítica.
- Necesidad compulsiva de llamar la atención.
- Necesidad imperiosa de ganar.
- Actitud inhibida y poco sociable.
- Actitud insegura.
- Actitud desafiante y agresiva.
- Actitud perfeccionista.
- Actitud derrotista.
- Ánimo triste.
- Temor excesivo a equivocarse.
- Necesidad compulsiva de aprobación.

Por otro lado, García (2005, citado en Naranjo Pereira, 2007), dice que algunas de las actitudes que indican una baja autoestima son:

- Autocrítica severa y excesiva que mantiene a la persona en un estado de insatisfacción consigo misma.

- Hipersensibilidad ante la crítica, por lo que se siente exageradamente atacada o herida; y por ende tiende a descargar la culpa de sus fracasos a las demás personas o a las situaciones, cultivando resentimientos.
- Indecisión crónica, no por falta de información, sino por temor exagerado a equivocarse.
- Deseo innecesario por complacer, por lo que no se atreve a decir que no, por miedo a desagradar y a perder la buena opinión de otras personas.
- Perfeccionismo y excesiva exigencia en todo lo que intenta, que conduce a un desmoronamiento interior cuando las cosas no salen como lo esperaba.
- Culpabilidad neurótica, que lleva a la persona a condenarse por conductas que siempre son objetivamente incorrectas.
- Exageración en la magnitud de sus errores o lamentación indefinida de los mismos, sin llegar nunca a perdonarse por completo.
- Hostilidad o irritabilidad, siempre a punto de explotar aún por asuntos de poca importancia, siendo esto habitual en personas supercríticas a quienes todo les disgusta, decepciona y no satisface.
- Tendencias defensivas, negativismo generalizado e incompetencia hacia el gozo de vivir y de la vida misma.

Por su parte, André (2013) menciona algunas manifestaciones de sufrimiento de la autoestima; que si bien se consideran normales si se presentan ocasionalmente, constituyen un problema si se dan de manera frecuente, constante, intensa y desproporcionada en relación con lo que las ha provocado. Los síntomas de sufrimiento de la autoestima que menciona son:

- Obsesión por uno mismo.
- Tensión interior (inseguridad en situaciones sociales y dudas sobre el asentimiento de los otros).
- Sentimiento de soledad (sensación de ser diferente a los demás, más débil, más vulnerable y aislado, menos competente).

- Sentimiento de impostura que lleva a un menor éxito e indicio de reconocimiento.
- Comportamientos inadecuados en relación con los intereses y valores propios (realizar actos que nos horrorizan, entristecen o exasperan).
- Tendencia a hundirse en el problema cuando el sujeto se siente mal (sumirse en la melancolía, y no hacer nada para sentirse mejor).
- Elegir alternativas contrarias a los propios deseos, intereses e intuiciones.
- Dificultad para pedir ayuda.
- Dependencia excesiva de las normas y códigos de los grupos sociales a propósito de la apariencia física, la moda, posesiones materiales, etcétera.
- Simular fortaleza, debilidad e indiferencia.
- Tentación del negativismo (rebajar a todos, ver sólo el lado malo, las mezquindades, lo sombrío o triste de las cosas).
- Problemas con el cuestionamiento, permanente o doloroso.
- Carácter excesivo de las emociones negativas (vergüenza, cólera, tristeza, envidia...).

## **I.9. AUTOESTIMA Y AUTOCONCEPTO**

La importancia de conocer y poder diferenciar el autoconcepto y la autoestima radica en que son dos aspectos sumamente importantes para que el hombre desarrolle al máximo sus capacidades.

Autoestima y autoconcepto están relacionados entre sí. Algunos autores definen el autoconcepto como las estimaciones cognitivas que se tienen acerca del self. Y consideran la autoestima como las apreciaciones emocionales acerca del self que se reflejan en la autoconfianza de la persona (Frábrega, 2010).

El autoconcepto nos indica quiénes somos y lo que podemos hacer, la autoestima agrega un elemento evaluativo. Nos dice si nos vemos bajo la luz positiva o negativa (Craig y Baucum, 2009).

Goñi y Madariaga (2008) hacen referencia a un autoconcepto individual, que tiene que ver a la idea que cada persona tiene de sí misma como ser individual, y que consta de cuatro dimensiones: el *autoconcepto afectivo-emocional* (grado en que la persona se ve a sí misma en función del ajuste emocional o regulación de sus emociones), el *autoconcepto de la autonomía* (capacidad de decidir sobre su vida en función de criterios propios), el *autoconcepto ético-moral* (percepción de hasta qué punto la persona se considera a sí misma honrada) y el *autoconcepto de la autorrealización* (manera en que una persona se ve a sí misma en función de los logros de sus objetivos de vida).

Arrollo Escobar (2009) describe cómo se va formando el autoconcepto a lo largo de la vida:

En conclusión, el autoconcepto no es innato; sino que se construye y define a lo largo del desarrollo por la influencia de las personas significativas del medio familiar, escolar y social, y como consecuencia de las propias experiencias de éxito y fracaso. Desde los primeros años de su vida, la persona va formando el concepto de sí mismo a partir de sus propias experiencias y de las valoraciones que recibe de las personas importantes de su medio social, como son sus padres, profesores y compañeros. Por lo tanto, el niño adquiere las actitudes hacia sí mismo por medio de un proceso de “imitación”, por el que incorpora a sus propios esquemas las conductas y actitudes de las personas significativas. (Frábrega, 2010, p. 52).

Craig y Baucum (2009), por su parte, describen como es que va evolucionando el autoconcepto a lo largo de la vida. El mismo comienza con la conciencia de sí mismo. El recién nacido es incapaz de diferenciarse del mundo que lo rodea, pero poco a poco se

empieza a darse cuenta que su cuerpo es independiente del resto de las cosas y es exclusivamente suyo. En la niñez media el autoconocimiento se amplía y comienzan con calificativos y atributos personales. Durante la adolescencia el autoconocimiento se vuelve más abstracto y hay un gran interés por saber que opinan los demás de uno mismo. Durante la adultez el autoconocimiento muestra continuidad y cambio de acuerdo a los grandes acontecimientos de la vida, como pueden ser el matrimonio, las tragedias, el cambio de empleo, el desempleo, etcétera.

Por otro parte, es importante mencionar que el autoconcepto forma un papel decisivo en el desarrollo de la personalidad. Cuando es positivo produce un buen funcionamiento personal, social y profesional; dependiendo de él, en gran medida la satisfacción personal y el sentirse bien consigo mismo, es decir, la autoestima (Goñi y Madariaga, 2008).

## **I.10. AUTOESTIMA Y AUTOEFICACIA**

Bravo (2001) aborda el tema de la autoeficacia expresando:

La autoeficacia percibida se define como los juicios de cada individuo sobre sus capacidades en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado, es decir el concepto no hace referencia a los recursos de los que se disponga sino a la opinión que uno tenga de lo que puede hacer con ellos. (p. 66)

Branden (1993,40) expresa “*Autoeficacia* significa confianza en el funcionamiento de mi mente, en mi capacidad de pensar, en los procesos por los cuáles juzgo, elijo, decido; confianza en mi capacidad de comprender los hechos de la realidad que entran en la esfera de mis intereses y necesidades; confianza cognoscitiva en mí mismo”.

Bandura (1999, citado en Diaz, 2008) sostiene que las personas luchan por imponer control e influencia sobre los distintos sucesos que afectan su vida. Al hacerlo, son más capaces de lograr lo que desean e evitar lo indeseable. La capacidad para influir sobre los resultados las convierte en predecibles; y la capacidad de predecir fomenta la preparación. La incapacidad para influir sobre las cosas que afectan adversamente a la propia vida crea aprensión, apatía o desesperación. Por eso, la capacidad para producir resultados valiosos y para prevenir los indeseables proporciona incentivos para el desarrollo y el ejercicio del control personal.

Este tema también es abordado por Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) al expresar:

La autoeficacia se relaciona con creencias personales respecto a competencias y capacidades. En concreto, se refiere a la creencia propia en su capacidad para realizar bien una labor. Los individuos con un grado elevado de autoeficacia creen con firmeza en sus capacidades de desempeño. (p. 94)

Bravo (2001) expresa que para que un sujeto logre un rendimiento adecuado no solo requiere de la existencia de habilidades, sino también de la creencia por parte de él de que dispone de la eficacia suficiente. Quienes se consideren eficaces esperarán resultados favorables en las tareas de tipo social, intelectual o físico. Por el contrario, quienes presenten dudas sobre sí mismos esperarán resultados negativos y mediocres.

Continuado con las ideas de Bravo, la inseguridad crea un impulso para aprender pero no favorece la utilización adecuada de las habilidades previamente adquiridas. Es así como a la hora de aplicar habilidades ya adquiridas, un sentido elevado de la propia eficacia personal intensifica y aporta el esfuerzo necesario para conseguir un rendimiento adecuado en tareas complejas, lo cual es difícil de conseguir si no existe seguridad en las

propias capacidades. Las personas inseguras de sí mismas evitan las tareas difíciles, reducen sus esfuerzos y se dan rápidamente por vencidos frente a dificultades. Además acentúan sus deficiencias personales, disminuyen sus aspiraciones y padecen en gran medida ansiedad y estrés. Tales dudas sobre sí mismo disminuyen el rendimiento y generan gran malestar.

Por el contrario, cuando un sujeto es seguro de sí mismo y se considera eficaz se impone a sí mismo retos que favorecen sus intereses y el desarrollo de actividades nuevas, ante lo cual intensifican esfuerzos cuando su rendimiento no se ajusta a las metas que se habían propuesto, hacen atribuciones causales de los fracasos que favorecen la autoeficacia, afrontan las tareas potencialmente amenazadoras sin sentir ansiedad y experimentan bajo grado de estrés en situaciones difíciles.



## **CAPÍTULO II**

### **SATISFACCIÓN LABORAL**

## II.1. INTRODUCCIÓN

Este capítulo comienza incluyendo numerosas definiciones de satisfacción laboral de diferentes autores.

A continuación se describe la importancia que posee la satisfacción laboral, siendo un aspecto sumamente significativo en el ámbito organizacional.

Luego se hace referencia a las actitudes. Hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. Las mismas son definidas, explicando sus componentes y mencionando cuáles son las principales actitudes relacionadas con el trabajo.

También se abordarán tres teorías de la satisfacción laboral, las cuáles son importantes para comprender un poco más en detalle acerca del comportamiento humano en el trabajo.

A continuación se describe cuáles son los efectos de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores, seguido por los factores que influyen en la satisfacción laboral.

Asimismo se explica cuáles son los factores que generan insatisfacción laboral, y cómo se manifiesta la misma en un sujeto.

Esto nos va a permitir detectar cuán satisfecho o insatisfecho se encuentra un sujeto en su trabajo, e incluso se pueden observar estos aspectos en uno mismo.

Por último se trata la temática de la personalidad. Se dan variadas definiciones de la misma, se describen los principales atributos de la personalidad que influyen en el comportamiento organizacional, y se concluye explicando la relación de la autoestima (que es un aspecto de la personalidad) con la satisfacción laboral.

Este último punto es el más importante, porque si bien a lo largo de todo el marco teórico se puede detectar la relación de ambas variables, que son las que se pretende estudiar en esta investigación, en este último punto se puede observar más claramente el vínculo entre ambas.

## **II.2. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Robbins (2004, 72) define la satisfacción laboral como “la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas”.

Davis (2001, citado en Amozorutia, 2007) expresa que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones, tanto favorables como desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo.

Por otra parte, la satisfacción laboral es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (Locke, 1976).

Tiene que ver con una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo (Davis y Newstrom, 2004).

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006, 86) expresan 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”.

Robbins y Judge (2009) abordan el tema expresando:

El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. (...) (p. 79)

Es decir, es la actitud positiva o estado emocional resultante de la valoración que se lleva a cabo del trabajo (Landy y Conte, 2005, citado en Abrajan Castro y Contreras Padilla, 2009).

Si bien hay numerosas investigaciones sobre la satisfacción laboral, y en cada una de ellas se dan diferentes definiciones sobre la misma, todas coinciden en el hecho de que es la actitud general del sujeto hacia su puesto.

### **II.3. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

La importancia de estudiar la satisfacción laboral radica en la productividad y rendimiento óptimo del personal en una organización. La satisfacción en el trabajo es influenciada por factores tales como las características individuales del sujeto, los aspectos específicos del puesto, las políticas del entorno organizacional, etcétera. Dicha influencia tiene una relación directa con el clima organizacional, así como con los niveles de rotación y ausentismo dentro de una empresa (Amozorrutia, 2007).

Los empleados prefieren aquellos trabajos en los que puedan hacer uso de sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, así como también libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando (Casale, 2010).

Según Robbins (1999, citado en Amozorrutia, 2007) estudiar la satisfacción laboral es importante por las siguientes razones:

1. Existen evidencias de que los trabajadores que se encuentran insatisfechos faltan más al trabajo y renuncian más.
2. Hay una mayor probabilidad de que los trabajadores insatisfechos se involucren en comportamientos destructivos. Esto sucede porque la insatisfacción se relaciona con el alto nivel de quejas e injusticias, lo cual provoca que los empleados insatisfechos recurran al sabotaje o a la agresión pasiva.
3. Los empleados satisfechos tienen mejor salud y una mejor calidad de vida.
4. La satisfacción en el trabajo influye en la vida del empleado fuera del trabajo.

Por su parte, Arnold y Randall (2012) sostienen que la satisfacción laboral es importante por dos razones. La primera de ella se refiere a que es un indicador del bienestar psicológico y de la salud mental del individuo; y la segunda, porque lleva a la motivación y al buen desempeño en el trabajo.

## **II.4. ACTITUDES**

Hablar de satisfacción laboral supone hablar de actitudes. Cuando se habla de la actitud de un empleado, se hace referencia a la satisfacción laboral.

Es muy importante conocer las actitudes, ya que de esta manera podemos comprender cuáles son las fuentes más importantes de satisfacción e insatisfacción laboral (Ramírez Roja y Benítez Guadarrama, 2012).

### **II.4.1. Concepto de actitud**

Robbins y Judge (2009, 75) dicen que las actitudes son “enunciados de valoración –favorables o desfavorables- de los objetos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente alguien respecto de algo”.

Ivancevich, Konopaske y Metteson (2006) abordan el tema expresando:

Las actitudes son determinantes del comportamiento debido a que se vinculan a la percepción, personalidad, sentimientos y motivación. Una actitud es un estado mental de preparación aprendida y organizada por medio de la experiencia y ejerce

una determinada influencia en la respuesta de una persona ante la gente, objetos y situaciones con que se relaciona. (p.83)

Las actitudes no son lo mismo que los valores, pero se relacionan con ellos. Las actitudes son menos estables que ellos (Robbins, 2004).

Por su parte, Davis y Newstrom (2004, 246) expresan que “las actitudes son los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que pretenden y, en última instancia, su comportamiento”.

#### **II.4.2. Componentes de las actitudes**

Gestoso y Bozal (2000, citado en Morábito, 2006) dicen que las actitudes presentan tres componentes básicos que constituyen su estructura. Los mismos van a depender del objeto de actitud o estímulo (variable independiente), dando como resultado una respuesta determinada por parte del sujeto (variable dependiente). Los componentes son:

##### Componente cognitivo

Incluye las opiniones, evaluaciones, creencias, información o percepciones que el sujeto tiene en relación al objeto de actitud. No importa si son verdaderas o falsas, lo

importante es la impresión del sujeto. Lo relevante es conocer si dicha impresión es favorable o desfavorable.

#### Componente afectivo

Se refiere al componente emocional de las actitudes, condiciona nuestros sentimientos. Tiene que ver con el agrado o rechazo que el individuo experimenta hacia el objeto de actitud. Es el elemento más resistente al cambio.

#### Componente conductual

Es la intención o predisposición del sujeto a comportarse de determinada manera. Se habla de intención ya que no siempre la actitud decanta en la conducta manifiesta. Existe una serie de posibilidades influenciadas por distintos factores, entre las que el sujeto puede optar. Es el elemento más débil de la estructura.

### **II.4.3. Tipos de actitudes relacionadas con el trabajo**

Robbins y Judge (2009) dicen que una persona tiene miles de actitudes, sin embargo son pocas las que se encuentran relacionadas con el comportamiento organizacional. La mayor parte de las investigaciones se han dedicado a tres actitudes, las cuáles son:



### Satisfacción laboral

Se entiende por satisfacción laboral a la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Cuando el sujeto se siente satisfecho laboralmente alberga actitudes positivas. Si por el contrario, se encuentra insatisfecho, alberga actitudes negativas. Cuando se habla de las actitudes de los empleados se hace referencia a la satisfacción en el trabajo. Siendo ambos conceptos intercambiables.

Ramírez Roja y Benítez Guadarrama (2012, 36) explican que “la satisfacción laboral se origina en función de las necesidades del hombre, de lo que espera de un situación y de lo que obtiene de ella”. El nivel de satisfacción depende de varios factores, como son los beneficios obtenidos del exterior, nivel de tensiones, aspiraciones y necesidades. Además depende de aspectos de la atmósfera laboral, tales como el salario, compañeros, naturaleza de la tarea que se lleva a cabo, y factores externos a la atmósfera laboral, como por ejemplo edad, familia, posición socioeconómica, etcétera.

### Involucramiento en el trabajo

Permite medir el grado en que una persona se involucra psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como beneficio para ella. Los empleados que poseen un nivel alto de involucramiento en el trabajo, se identifican con la labor que llevan a cabo y les importa.

Los altos niveles de involucramientos se asocian con una disminución de ausentismos y renunciaciones.

Es el grado en el que un individuo se identifica con su trabajo, participa de manera activa y considera que su desempeño es importante para su sentimiento de valía personal. Asimismo mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente hablando con su trabajo (Robbins, 2004).

### Compromiso con la organización

Tiene que ver con el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.

El compromiso con la organización posee tres componentes: un compromiso afectivo (carga emocional hacia la organización y creencia en sus valores), un compromiso para continuar (valor económico percibido por permanecer en una organización en comparación con no hacerlo) y un compromiso normativo (obligación de permanecer en la organización por razones éticas o morales).

Ramírez Roja y Benítez Guadarrama (2012) agregan que el hecho que el sujeto se sienta identificado con su trabajo produce una actitud positiva hacia éste, aumentando su satisfacción. Además influye en la vida laboral y personal, permaneciendo más tiempo en la organización. Asimismo permite elevar su autoestima y autoconcepto convirtiéndolo en una persona socialmente productiva.

## **II.5. TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Existen diferentes teorías en torno a la satisfacción laboral que son importante conocer para poder comprender un poco más en profundidad acerca del comportamiento humano en el trabajo.

### II.5.1. Teoría de los dos factores de Herzberg

Robbins (2004) describió esta teoría, también llamada teoría de motivación e higiene, propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg, quién investigó mediante una pregunta qué quiere la gente en su trabajo. Les pidió a las personas que detallaran situaciones en las que se hubieran sentido excepcionalmente bien o mal con su puesto. Luego tabuló y clasificó las respuestas. Las respuestas dadas de aquellas personas que respondieron que se sentían bien con su trabajo eran muy diferentes a las dadas por aquellos que se sentían mal.

Los entrevistados que se sentían bien con su trabajo se atribuían a sí mismos ciertos factores, tales como el progreso, el reconocimiento, la responsabilidad, y los logros. Los mismos están vinculados con la satisfacción. Y Herzberg los denominó *factores intrínsecos* (o *motivacionales*). Los entrevistados se atribuían a ellos mismos estos factores.

En cambio, los encuestados insatisfechos atribuían factores como la supervisión, salario, normas de la compañía y condiciones laborales. Herzberg los denominó *factores extrínsecos* (o *de higiene*).

La conclusión a la que lo llevó a formular su teoría fue que lo contrario de la satisfacción no es la insatisfacción, como se solía pensar. Al suprimir las características insatisfactorias en un puesto de trabajo no se vuelve necesariamente satisfactorio el trabajo. Por lo que lo opuesto de la “satisfacción” es “no satisfacción”, y lo opuesto de la “insatisfacción” es “no satisfacción”.

Siguiendo al autor, los factores que producen la satisfacción laboral son diferentes de aquellos que producen la insatisfacción. Aquellos trabajadores que se proponen eliminar factores de insatisfacción traerán paz, es decir, se aplacarán a los trabajadores en lugar de motivarlos. Cuando los factores de higiene son adecuados los sujetos no se sentirán

insatisfechos, aunque tampoco estarán satisfechos. Para motivar a una persona en el puesto de trabajo lo que se recomienda es acentuar los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, como oportunidades de ascender, de crecer como persona, reconocimiento, responsabilidad y logros, etcétera, lo que le va a brindar una remuneración intrínseca.

Davis y Newstrom (2004) definen los motivadores intrínsecos y extrínsecos, basándose en la teoría de Herzberg:

(...) Los motivadores intrínsecos son las satisfacciones internas que siente la personal realizar su trabajo, de modo que existe una conexión directa y frecuentemente inmediata entre trabajo y satisfacción. En tal situación, el empleado está automotivado. Los motivadores extrínsecos son las retribuciones externas, que se dan por separado de la naturaleza del trabajo y no brindan una satisfacción directa en el momento de ejecutarlo. Sus ejemplos abarcarían planes de jubilación, seguros de gastos médicos y vacaciones pagadas. Aunque los empleados valoren esos elementos, no son motivadores efectivos. (p.128)

## **II.5.2. Teoría de la fijación de metas de Locke**

Robbins (2004) hace mención a la teoría formulada por Edwin Locke a finales de la década de 1960, quién propuso que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral muy importante. Es decir, las metas van a indicarle a los empleados qué es lo que tienen que hacer, y cuánto esfuerzo tienen que invertir. Puede afirmarse que las metas específicas, cuando se aceptan, producen un desempeño mayor que las fáciles. La retroalimentación, además, produce un mayor rendimiento que la falta de ella.

Las metas específicas que son difíciles producen mayores resultados que la meta general de “hacer el mejor papel”. La propia especificidad de la meta actúa como estímulo interno. Si se mantienen constantes algunos factores, tales como la capacidad y la aceptación de las metas, cuanto más difícil es la meta, mayor será el desempeño.

Locke sostiene que las personas cuando se les da retroalimentación sobre el avance hacia sus metas, se desenvuelven mejor. En esos comentarios se pueden ver las discrepancias entre lo que se tiene que hacer y lo que el sujeto ha hecho. Es así como la retroalimentación hace muchas veces de guía del comportamiento.

Además de la retroalimentación, existen otros factores que influyen en la relación entre las metas y el desempeño, tales como compromiso con las metas, buena eficacia personal, características de las tareas y buena cultura nacional. La teoría de la fijación de metas supone que el individuo está comprometido con la meta; o sea, que está determinado a no reducirla o abandonarla. La eficacia personal juega un rol muy importante, ya que permite la confianza necesaria para culminar una tarea. Los sujetos con mayor eficacia personal responden a la retroalimentación negativa, aumentando el esfuerzo y la motivación, en tanto que los demás reducen sus esfuerzos en la misma situación.

Se puede concluir que las intenciones, articuladas en términos de metas difíciles y específicas, son un motivador poderoso. En las condiciones apropiadas aumentan el desempeño.

### II.5.3. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Robbins (2004) describe la teoría de la motivación más conocida llamada teoría de la jerarquía de las necesidades, postulada por Abraham Maslow, la cual establece que en cada ser humano se encuentra un ordenamiento de cinco necesidades básicas:

1. *Necesidades fisiológicas*: Hambre, sed, necesidad de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico.
2. *Necesidades de seguridad*: Defensa y protección de daños físicos y emocionales.
3. *Necesidades Sociales*: Afecto, aceptación, amistad y sensación de formar parte de un grupo.
4. *Necesidades de estima*: Incluye factores internos de estima (respeto por uno mismo, autonomía y realizaciones) y factores externos de estima (reconocimiento, atención y posición).
5. *Necesidades de autorrealización*: Se refiere al impulso de convertirse en lo que uno es capaz de ser. Es alcanzar el crecimiento, desarrollo del potencial propio y autorrealización.

Las necesidades fisiológicas y de seguridad fueron clasificadas como necesidades de *orden inferior*, y las necesidades sociales, de estima y de autorrealización se corresponden como necesidades de *orden superior*. Las necesidades de orden superior se gratifican internamente dentro de una persona, mientras que las de orden inferior tienen un origen sobre todo externo (con elementos como salario, antigüedad y contrato colectivo).

En la medida en que unas necesidades quedan satisfechas, la siguiente se vuelve la dominante. Aunque ninguna necesidad queda satisfecha completamente, si está lo suficientemente satisfecha deja de motivar. Entonces, para motivar a una persona hay que

saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra en ese momento, y centrarse en satisfacer las necesidades del nivel en que se encuentra en ese momento o de los niveles superiores.

Por su parte, Davis y Newstrom (2004) consideran que dicha teoría tiene un efecto poderoso en los administradores contemporáneos de una determinada institución, ya que si se interpreta adecuadamente brinda ideas útiles para saber cómo motivar a los empleados. Al familiarizarse con este modelo, los administradores podrán:

- Identificar las necesidades de los empleados.
- Reconocer que las necesidades son diferentes en cada empleado.
- Aportar satisfactores de necesidades específicas que estén insatisfechas.
- Percibir que si se da más de lo mismo (en especial, de lo que satisface las necesidades de orden inferior) el efecto producido puede ser decreciente en el orden de la motivación.

## **II.6. EFECTOS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES**

Analizar la satisfacción laboral implica conocer las consecuencias que genera la misma en aspectos que conciernen al desempeño de los sujetos en su trabajo. Para eso es necesario evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación.

### **II.6.1. Satisfacción y productividad**

Los empleados contentos no siempre son empleados productivos, ya que en el plano individual es la productividad la que lleva a la satisfacción. En contraposición, en el plano de la organización, cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad, encontramos que aquellas empresas que tienen más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos (Robbins, 2004).

Con frecuencia la productividad está asociada a recompensas, tales como la obtención de un mayor reconocimiento, mayores beneficios, promociones, etc. Son éstas últimas las que elevan la satisfacción laboral, no la producción. Siempre y cuando el esfuerzo no sea mayor que la recompensa alcanzada, prevalece la importancia de la percepción del sujeto en lo que respecta a la relación esfuerzo- recompensa (Morábito, 2006).

El alto rendimiento contribuye a la satisfacción alta en el trabajo. El buen rendimiento suele producir mayores recompensas económicas, sociales y psicológicas. Si éstas se consideran justas y equitativas también mejora la satisfacción, ya que el empleado considera que las recompensas son proporcionales a su rendimiento. Si por el contrario son insuficientes en función de su nivel de rendimiento, tiende a surgir la insatisfacción (Davis y Newstrom, 2004).



### **II.6.2. Satisfacción y ausentismo**

No está clara la relación de que los empleados con menor satisfacción en el trabajo tienden a faltar más, esto es debido a varias razones, por ejemplo algunas ausencias se deben a razones médicas legítimas; además los empleados insatisfechos no siempre planean su ausencia de manera voluntaria. Asimismo algunas compañías depositan el tiempo libre acumulado del empleado en un banco de ausencias con goce de sueldo, del cual puede hacer uso el trabajador (Davis y Newstrom, 2004).

### **II.6.3. Satisfacción y rotación**

La satisfacción alta en el trabajo se relaciona con niveles bajos de rotación de personal (proporción de empleados que sale de una compañía en un determinado periodo, por lo general, de un año). Hay una menor probabilidad de que un empleado satisfecho piense en renunciar, por lo que es probable que permanezca bastante tiempo en una empresa. De igual manera, los trabajadores con satisfacción baja suelen tener mayores tasas de rotación. No se sienten realizados, reciben escaso reconocimiento en el trabajo, experimentan conflictos frecuentes con sus colegas y superiores, o han llegado a lo máximo

que pueden dar en sus carreras. Como consecuencia, es probable que terminen abandonando la compañía para buscar mejorar su situación en otra (Davis y Newstrom, 2004).

Sin embargo, existen condiciones en las que no es posible establecer una relación entre la satisfacción y la rotación, como lo son las condiciones del mercado laboral y la antigüedad dentro de la organización. Las primeras, inciden en la decisión de abandonar un trabajo debido a que existe la posibilidad de no encontrar otro. Y por otro lado, las organizaciones tienden a hacer numerosos esfuerzos para conservar a aquellas personas que tienen un buen desempeño. Y estos empleados reconocen dichos reconocimientos, recompensas, y valoraciones, y no abandonan su trabajo (Davis y Newstrom, 2004).

## **II.7. FACTORES INFLUYENTES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Robbins (1996, citado en Morábito, 2006) menciona cinco características que influyen en la satisfacción laboral de los sujetos:

### Trabajo desafiante desde el punto de vista mental

Lo ideal es que el trabajo permita que el sujeto utilice sus capacidades y habilidades, presentando variedad de tareas, libertad y retroalimentación en lo que se refiere al desempeño.

El nivel de desafío que el trabajo implique deberá ser moderado. Ni tan elevado, al punto de generar frustración en el sujeto; ni tan bajo, ya que puede producir aburrimiento y decepción y no implicar un reto para el sujeto.

#### Recompensas equitativas

Hace referencia a que el empleado cuente con un sistema de salario y política de ascenso justas y acordes a sus expectativas, habilidades y demandas del puesto. Esta característica revalida la importancia de la percepción de equidad.

#### Condiciones de trabajo que constituyen un respaldo

Es favorable trabajar en condiciones y en un contexto óptimo, con equipos e instrumentos pertinentes, en contraposición a trabajar en un ambiente carente de dichas cualidades.

Esto tiene que ver con el clima organizacional, el cuál puede ser definido como el ambiente de trabajo resultante de la manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye en gran medida en su satisfacción y comportamiento, así como también en su creatividad y productividad. Álvarez (1995, citado en Zibelman, 2013).

#### Colegas que apoyen

Cuando se da un clima laboral positivo, agradable, donde se mantienen buenas relaciones con los compañeros, donde se está dispuesto a escuchar, donde existe un interés por el bienestar mutuo, se generarán actitudes positivas de los trabajadores hacia su trabajo.

#### Ajuste personalidad- puesto

Es más probable que un sujeto tenga éxito en la realización de una tarea y experimente mayor satisfacción cuando se siente capacitado para la misma, ya que los logros son una importante fuente de satisfacción.

Lo ideal es lograr un ajuste entre las habilidades, capacidades y talentos del sujeto con los requerimientos del puesto.

Por otro lado, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) afirman que diversos factores se asocian a la satisfacción en el trabajo. Entre los más importantes se pueden mencionar los siguientes:

- *Sueldo*: Es la cantidad de dinero recibido por el trabajo realizado y la justicia percibida en el sueldo.
- *Funciones*: Se refiere al grado de interés que el sujeto considera que tienen las labores desempeñadas, y las oportunidades que se tienen para aprender y aceptar responsabilidades.
- *Oportunidades de ascenso*: Es la disponibilidad de oportunidades de progreso.
- *Supervisión*: Tiene que ver con la competencia técnica y habilidades interpersonales del jefe inmediato.
- *Compañeros de trabajo*: Es el grado de apoyo y competencia de los compañeros de trabajo. Es importante saber si ellos son amigables o no.
- *Condiciones de trabajo*: Incluye el grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral.

Zibelman (2013) agrega que las condiciones de trabajo producirán efectos tanto positivos como negativos en la salud física y psíquica de las personas.

- *Seguridad en el trabajo*: Es la convicción de que el puesto de trabajo es relativamente seguro y estable.

Asimismo, Furnham (2001, citado en Amazorrutia, 2007) sostiene que existen tres tipos de factores que tienen efecto sobre la satisfacción laboral. Éstas son las políticas y procedimientos organizacionales, los aspectos específicos del trabajo y las características personales.

### Políticas y procedimientos organizacionales

Hace referencia al sistema de recompensas y salario cuyo objetivo es atraer a las personas hacia la organización, mantenerlas en su respectivo trabajo y motivarlas para que alcancen niveles altos de rendimiento y satisfacción. Se lleva a cabo mediante recompensas financieras, ascensos, recompensas interpersonales, antigüedad, participación en la toma de decisiones, etcétera.

### Aspectos específicos del trabajo

Incluye el establecimiento de metas, la cual tiene una influencia ocasional y secundaria sobre la satisfacción.

La satisfacción laboral también es resultado del bienestar expresado con base en la ejecución del cargo asignado y en base a las condiciones favorables de trabajo, tales como un ambiente físico que no sea peligroso o incómodo, y buen ambiente en torno a la temperatura, luz, ruido, etcétera.

### Características personales

Abarca la autonomía y desarrollo personal, que le va a permitir a la persona una sensación de libertad de trabajar sin una supervisión muy estrecha, logrando así su desarrollo personal.

También se incluyen factores disposicionales o emocionales, así como también el involucramiento y compromiso en el trabajo.

Asimismo, Cantón Mayo y Téllez Martínez (2016) expresan que la satisfacción laboral va a estar influida por tres ámbitos, que son el afectivo, actitudinal y cognitivo. De manera que al evaluar perceptivamente una persona, como es su vida laboral, se despierta en ella una emoción, y en función de si es positiva o no, representa una conducta u otra en su lugar de trabajo.

Los autores llevan a cabo una investigación acerca de la satisfacción laboral y profesional de un grupo de profesores. La misma tiene que ver con la percepción que los profesores tienen de su trabajo como profesionales de la enseñanza, el cual es diferente de los demás profesionales.

La satisfacción laboral está asociada a la motivación, al estrés, a la tensión en el trabajo, a las relaciones interpersonales, etcétera.

Sostienen que lo opuesto a la satisfacción laboral es la insatisfacción laboral.

La satisfacción o insatisfacción va a depender de si el trabajador se siente eficaz o no con su desempeño profesional, condicionado por las interacciones en el centro de trabajo y en el centro laboral.

Para comprender la satisfacción laboral, no se puede dejar de hacer una breve explicación sobre la insatisfacción laboral, la cual será abordada a continuación.

## **II.8. INSATISFACCIÓN LABORAL**

La insatisfacción laboral se define como como una respuesta negativa del trabajador hacia su trabajo. Esta respuesta negativa o de rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona. Y hace referencia al estado de intranquilidad y de ansiedad al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente (Salazar, Martínez y Gallardo, 2016).

Siguiendo a los autores, la insatisfacción laboral puede afectar el rendimiento del trabajador y la productividad de la organización. Además puede provocar tensiones en el puesto de trabajo y dificultar la capacidad de innovar.

Asimismo puede producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

### **II.8.1 Factores generadores de insatisfacción laboral**

Cantera López (1998, citado en Morábito, 2006) sostiene que así como existen factores que favorecen la satisfacción laboral, también hay factores que producen insatisfacción laboral. Ellos son:

- *El salario:* Cuando es percibido como injusto o poco equitativo en relación al trabajo que realizan otros y en relación al salario recibido a cambio.
- *Las políticas centralizadas, la falta de autonomía y delegación de responsabilidades:* Las cuáles aparecen como fuente de frustración.
- *Malas relaciones interpersonales:* Entre las personas dentro del lugar de trabajo.
- *Trabajos con poco contenido:* Estos trabajos no constituyen un desafío para el trabajador, así como tampoco favorecen el desarrollo de las potencialidades y el crecimiento personal. Además llevan a la alienación.

- *Presión del tiempo:* Incluye trabajos rígidos o largas jornadas laborales que le impiden al sujeto acomodar su vida laboral con la privada.
- *Dificultades parapromocionar:* La falta de perspectivas se presenta como una importante fuente de insatisfacción.
- *Inestabilidad en el empleo:* Se refiere a la falta de estabilidad e inseguridad experimentada por los trabajadores.

Por su parte, Salazar et al. (2016) sostienen que la insatisfacción en el trabajo puede deberse a:

- Trabajo repetitivo que produce aburrimiento.
- Gran cantidad de trabajo y salario bajo.
- Síndrome de Burnout (o estar quemado), debido al estrés excesivo.
- Trabajo que no supone un reto, debido a permanecer en el mismo por muchos años.
- Falta de formación, por lo que no se puede ascender a puestos superiores.
- Desempeñarse en un trabajo por debajo de las propias habilidades o formación.
- Poco tiempo libre.
- Ambiente laboral que no tiene en cuenta las necesidades, opiniones y sugerencias de los empleados.
- Ambiente laboral autoritario, hostil.
- Trabajo que produce bajo prestigio y status.



## II.8.2. Formas de expresión de la insatisfacción laboral

Robbins(2004) dice que las personas manifiestan la insatisfacción en relación a su trabajo de diversas maneras:

- *Salida:* El comportamiento se dirige al abandono de la organización, como renunciar o buscar otro trabajo.
- *Vocear:* Se pueden sugerir mejoras, analizar los problemas conjuntamente con los supervisores y algunas formas de actividad sindical. Es decir, se trata de mejorar las condiciones. Implica un rol activo por parte del trabajador.
- *Negligencia:* Dejar que las condiciones empeoren dentro de la institución sin intentar mejorarlas. Por ejemplo, mediante ausentismo o retardo crónico, tasa elevada de errores o poco empeño.

## II.10. PERSONALIDAD

Son muchos los investigadores que se preguntan si influye la personalidad de un sujeto en su comportamiento organizacional. Para muchos la respuesta es que sí. Además, en la actualidad muchas empresas recurren a pruebas de personalidad para apoyar

decisiones relacionadas con la selección de personal, capacitación, planes de carrera, asignación de personas a equipos de trabajos, etcétera (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006).

A continuación se abordarán algunos aspectos de la personalidad para comprender un poco más en detalle cómo influye en el trabajo.

### **II.10.1. Concepto de personalidad**

Se puede definir la personalidad como “la suma total de las formas en que un individuo reacciona y se relaciona con los demás” Robbins (2004, 94).

Ivanceviche, Konopaske y Matteson (2006, 88) expresan que “cuando hablamos de la personalidad de un individuo nos referimos a un conjunto relativamente estable de sentimientos y comportamientos que se formaron de manera significativa por medio de factores genéticos y ambientales “.

Robbins y Judge (2009, 105) utilizan la definición de Goldon Allport, siendo una de las más conocidas, la cual establece que la personalidad es “la organización dinámica, dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos al entorno”.

## **II.10.2. Principales atributos de la personalidad que influyen en el comportamiento organizacional**

Robbins (2004) describe seis atributos de la personalidad que pronostican el comportamiento en las organizaciones. Ellos son:

### Locus de control

Algunas personas creen que controlan su destino, es decir piensan que son dueñas de su propio destino. En cambio, otras personas piensan que lo que les sucede depende de la fortuna y creen que lo que pasa en su vida depende de la suerte y de fuerzas externas a ellas mismas. A los individuos de la primera clase se los denomina *internos*, mientras que a los de la segunda clase se los llama *externos*. A la percepción que tiene una persona del origen de su destino se le denomina *locus de control*.

En varias investigaciones se ha demostrado que los individuos más externos están menos satisfechos en su trabajo, tienen tasas más elevadas de ausentismo, se sienten más apartados en su trabajo, se comprometen menos con su puesto y tiene una menor probabilidad de conseguir un empleo. Por el contrario, los internos poseen una mayor iniciativa en las primeras entrevistas y están más motivados.

Los externos se encuentran más insatisfechos en su trabajo porque sienten que tienen poco control sobre los resultados de la empresa que son importantes para ellos. Los internos, en cambio, atribuyen esos resultados a sus propios actos. Si la situación no es muy atractiva se culpan a ellos mismos. Asimismo, cuando hay un puesto que no les atrae tienen más probabilidades de renunciar al mismo.

### Maquiavelismo

Esta característica de personalidad se llama así por Nicolás Maquiavelo, quién en el siglo XVI escribió acerca de cómo adquirir y ejercer el poder. El maquiavelismo se refiere al grado en que un individuo es pragmático, mantiene cierta distancia emocional y piensa que el fin justifica los medios.

Aquellos sujetos que son más maquiavélicos poseen ciertas características, tales como mayor manipulación, menor persuasión y mayor convencimiento a los demás. Son buenos en empleos en los que se requiere capacidad para negociar o que requieren recompensas grandes por ganar.

### Autoestima

La autoestima es la medida en que un sujeto se gusta o se desagrada. Pueden establecerse relaciones importantes entre la autoestima y el comportamiento organizacional, como el hecho de que es posible establecer una correlación entre la autoestima y las esperanzas de éxito. Quienes poseen una autoestima alta creen que poseen la capacidad necesaria para triunfar en su trabajo. Son ellos sujetos que por lo general eligen trabajos poco convencionales.

Por otro lado, los sujetos de baja autoestima son más susceptibles a las influencias externas, están muy preocupados en recibir la aprobación de los demás, evaluaciones positivas, y corresponder a las ideas y conductas de aquellas personas que respetan. En los puestos administrativos al estar tan preocupados por complacer a los demás, es probable que adopten posturas impopulares.

La autoestima se relaciona con la satisfacción en el trabajo, aquellos sujetos que poseen una autoestima alta se sienten más satisfechos que aquellos otros que la poseen baja.

### Supervisión personal

Se refiere a la capacidad del individuo para ajustar su conducta a factores de índole externos situacionales.

Los sujetos que poseen una supervisión personal elevada adaptan con facilidad su proceder a los factores situacionales, son sensibles a los indicios externos y actúan en función del contexto o situación. Además poseen contradicciones entre su imagen pública y el yo privado. En el lado contrapuesto, quienes se supervisan poco se exhiben tal como son, observándose una congruencia entre quienes son y lo que hacen. Ellos muestran sus verdaderas disposiciones y actitudes en todas sus conductas.

Algunas investigaciones indican que quienes se supervisan más tienen carreras más dinámicas, es más probable que ocupen puestos centrales dentro de su trabajo, y reciben mayores ascensos. Además prestan más atención al comportamiento de los demás y tienen un mayor éxito en puestos administrativos.

#### Disposición a correr riesgos

En esta categoría se incluyen aquellas personas que toman decisiones rápidamente y reúnen una menor cantidad de información para elegir. Por lo general, los administradores de las grandes organizaciones evaden los riesgos, en contraste de los de espíritu empresarial, que tienden al crecimiento y a su vez dirigen pequeñas empresas. Por eso, conviene aceptar esas diferencias y considerar las exigencias de cada uno de los puestos.

En algunos puestos puede ser beneficiados los sujetos que corren riesgos, como por ejemplo en un corredor de acciones; y en otros no, como sería en el caso de un contador que debe realizar auditorías.

#### Personalidad de tipo A

Este tipo de personalidad corresponde a un individuo que está entregado de manera muy intensa a una lucha crónica e inalcanzable por conseguir más y más en un tiempo cada vez menor y, si es necesario, oponiéndose a personas y a cosas. Lo opuesto son los sujetos de tipo B, quienes no desean obtener una cantidad creciente e interminable de cosas, o intervenir en una serie cada vez mayor de sucesos en plazos cada vez menores de tiempo.

Los individuos de tipo A funcionan en condiciones de tensión de moderada a grande, son trabajadores rápidos, ya que priorizan la cantidad sobre la calidad, son poco creativos, no suelen variar sus respuestas a las dificultades del medio, por lo que son menos predecibles que los sujetos con personalidad de tipo B. Si bien los de tipo A se desenvuelven mejor en entrevistas, los sujetos de tipo B son los que tienen mayores posibilidades de ascender dentro de una organización.

### **II.10.3. Autoestima y satisfacción laboral**

La autoestima es un aspecto de la personalidad, y según muchas investigaciones se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral.

Ramírez Roja y Benítez Guadarrama (2012) lo confirman al señalar:

Un empleo satisfactorio le da al trabajador un sentido de identidad y aumenta sus sentimientos de autoestima, afiliación y pertenencia, contribuyendo además a su satisfacción en los restantes aspectos de su vida, todo ello influye positivamente en su felicidad y seguridad emocional. (p.36)

Robbins (1999, citado en Amozortia, 2007, 40) sostiene que “los individuos con autoestima adecuada están más satisfechos con sus trabajos que los de autoestima baja”.

Robbins y Judge (2009) expresan:

La satisfacción en el trabajo no sólo consiste en las condiciones en que se desenvuelve. La personalidad también juega un rol. A las personas que son menos positivas respecto de sí mismas es menos probable que les guste su trabajo. Las investigaciones revelan que los individuos que tienen autoevaluaciones fundamentales positivas –aquellos que creen en su utilidad interna y capacidad básica– están más satisfechos con su trabajo que quienes las tienen negativas. No sólo ven su trabajo como algo satisfactorio e interesante, también es más probable que se inclinen en primer lugar hacia los trabajos desafiantes. Aquellas personas con autoevaluaciones fundamentales negativas se fijan metas menos ambiciosas y es probable que se rindan cuando enfrenten dificultades. Entonces, es más fácil que se estanquen en empleos aburridos y repetitivos que quienes tienen autoevaluaciones fundamentales positivas. (p. 85-86).

Por su parte, Judge y Bono (2001, citado en Amozorutia, 2007) afirman que características como la autoestima y autoeficacia tienen una relación estrecha con la satisfacción laboral. Un empleado con una elevada autoestima y autoeficacia suele estar más satisfecho con su trabajo y tener un mejor desempeño.

Branden (1993) señala que la autoestima podría ser un recurso psicológico sumamente importante para afrontar los desafíos que el futuro nos plantea. En el trabajo, la autoestima aparece como un requisito muy importante para la supervivencia.

El autor destaca la importancia del rol que juega la autoestima en la capacidad para ser productivos y creativos, ser positivos, recibir retroalimentación, adquirir aptitudes nuevas, asumir riesgos, etcétera. Dice que es muy importante cultivar estos rasgos, los cuáles van a permitir que la persona no solo funciones bien en su familia y comunidad, sino también en el trabajo.

**SEGUNDA PARTE**

**MARCO METODOLÓGICO**



## **CAPÍTULO III**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **III.1. INTRODUCCIÓN**

En la presente parte del trabajo se describe la metodología utilizada, los objetivos que fueron planteados y las hipótesis de investigación.

Para poder analizar la autoestima y satisfacción laboral se utilizaron dos escalas, que son la Escala de Autoestima de Rosenberg y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG de Ruiz Gomez Y Zavaleta Flores. La primera es una escala diseñada en el año 1965, mientras que la segunda es más actual, correspondiente al año 2013.

Las mismas fueron aplicadas a 30 personas del CENS 3-452, que forman parte del equipo directivo, pedagógico y docente.

Se trata de una muestra no probabilística, por lo que los resultados son válidos únicamente para describir a los sujetos que participaron en esta investigación y no pueden ser generalizados a toda la población.

Sin embargo, se espera que este estudio sea útil para otras investigaciones, pudiendo utilizar la información brindada por el mismo.

## **III.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

Los objetivos que guiaron la investigación fueron varios, se planteó un objetivo general, y cuatro específicos.

### **III.2.1. Objetivo General**

- Establecersi existe relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en el equipo directivo, pedagógico y docente del CENS.

### **III.2.2. Objetivos Específicos**

- Conocer la ocupación actual de los sujetos participantes.
- Analizar los niveles de autoestima que presentan los sujetos que conforman la muestra.
- Examinar los niveles de satisfacción laboral presente en los sujetos.
- Describir la relación que existe entre los niveles de autoestima y los niveles de satisfacción laboral.

### **III.3. HIPÓTESIS**

Las hipótesis son guías para una investigación o estudio que indican lo que se trata de probar. Se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y se formulan de manera de proposiciones (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014).

Toda investigación debe llevar, al final, a un contraste de hipótesis. Que dicho contraste sea útil o no para la investigación dependerá del investigador (León y Montero, 1997).

En la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis:

H1: A mayor autoestima, habrá mayor satisfacción laboral.

#### **III.4. DISEÑO METODOLÓGICO**

De acuerdo al enfoque que se le pretende dar al estudio, el diseño es de tipo Descriptivo-Correlacional (Hernández Sampieri, et al., 2014).

Descriptivo, porque se describen fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; es decir, se detallan como son y cómo se manifiestan. Se pretende especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que es analizado. O sea, se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren, siendo en esta investigación la autoestima y la satisfacción laboral.

El valor de un estudio de este tipo reside en que es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

Y correlacional, porque la finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre las dos variables. Para medir el grado de asociación entre ambas, primero

se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba, la cual se describió anteriormente.

La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos variables o conceptos se relacionan brinda cierta información explicativa.

Además se ha optado por un enfoque cuantitativo, dónde se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis, con una base en medición numérica y un análisis estadístico. Se siguió la base del razonamiento deductivo, ya que se comenzó desde la teoría, que derivó en una hipótesis que fue sometida a prueba.

### **III.5. TIPO DE MUESTRA**

La muestra es de carácter no probabilística intencional.

En las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas que están relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. No se lleva a cabo un procedimiento mecánico o con bases en fórmulas de probabilidad; sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona, o de un grupo de personas, en el cuál las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (Hernández Sampieri, et al., 2014).

Continuando con Hernández Sampieri y colaboradores, al no ser probabilística no es posible calcular con precisión el error estándar, es decir, no se puede estimar con qué nivel de confianza se hace una estimación. Por lo tanto, las pruebas estadísticas tienen un valor limitado a la muestra en sí, más no a la población. Es decir, los datos no pueden generalizarse a toda la población.

Y es intencional, porque la elección se realizó mediante métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objeto. Además los sujetos fueron seleccionados según la accesibilidad y proximidad para el entrevistado.

La muestra del presente estudio está conformada por 30 personas, de sexo femenino y masculino, residentes en el Gran Mendoza. Las mismas forman parte del equipo directivo, pedagógico y docente del CENS, conformado por la directora, secretaria, preceptores, profesores, e integrantes del gabinete psicológico (psicólogo, asesor pedagógico y asistente social).

### **III.5.1. Acerca de la institución**

Las siglas CENS significan centro educativo de nivel secundario. El número del mismo no se especifica por una cuestión de confidencialidad del mismo.

El Cens se encuentra situado en una zona marginal, por lo que los alumnos son personas de bajos recursos, que por lo general trabajan y estudian a la vez.

Por ese motivo al mismo se asiste en horario nocturno, de 19:30 a 23:00 hs.

Allí asisten personas que por diversas situaciones no hayan podido terminar sus estudios secundarios o incluso nunca los iniciaron.

El Cens fue fundado en el año 1997. Recibe a jóvenes y adultos, mayores de 18 años, de ambos sexos.

La modalidad es bachiller en economía y administración. Y la currícula es igual a la de un secundario.

### **III.6. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN**

Los instrumentos metodológicos que se utilizaron para la recolección de datos fueron:

- Escala de Autoestima de Rosenberg (creada por Morris Rosenberg, 1965)
- Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG (creada por Alex Ruíz Gomez y María Zabaleta Flores, 2013)



### III.6.1. Escala de Autoestima

La escala es de tipo Likert. Este método fue desarrollado por Renis Likert en 1932. Consiste en un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios en el que se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico, por lo que el sujeto obtiene una puntuación respecto de la afirmación y una puntuación total final, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (Hernández Sampieri, et al., 2014).

La escala de Autoestima de Rosenberg (1965) es muy sencilla de utilizar. Puede ser administrada de manera individual o grupal, además puede ser autoadministrada. El tiempo en que demora un sujeto en realizarla es muy breve. La escala consta de 10 ítems, frases de las cuales 5 están enunciadas de forma positiva y 5 de forma negativa, de manera mezclada. El contenido de los ítems es de carácter general, permitiendo obtener datos sobre el sentimiento de satisfacción o insatisfacción que tiene la persona consigo misma. Tiene cuatro opciones de respuesta, que son:

- Muy de acuerdo (1)
- De acuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Totalmente en desacuerdo (4)

### III.6.1.1. Sistema de calificación e interpretación

La escala nos da una puntuación que va entre 10 y 40 puntos, siendo 10 el valor mínimo y 40 el valor máximo.

En cuanto al sistema de puntuación, a los ítems 2, 5, 6, 8 y 9 les corresponde la puntuación anteriormente mencionada, es decir: si el sujeto marcó Muy de acuerdo, se puntúa 1; si respondió De acuerdo, se puntúa 2, y así sucesivamente. En el caso de los ítems 1, 3, 4, 7 y 10 se sigue un orden inverso de puntuación, es decir, si el sujeto escogió Muy de acuerdo, puntúa 4; si escogió De acuerdo, puntúa 3; si marcó la opción En desacuerdo, puntúa 2, y si escogió Muy en desacuerdo, puntúa 1.

El puntaje total puede ir de 10 (muy baja autoestima) a 40 (muy alta autoestima).

Se clasifica de la siguiente manera:

- De 10 a 20 puntos: corresponde a una autoestima baja.
- De 21 a 30 puntos: corresponde a una autoestima media.
- De 31 a 40 puntos: corresponde a una autoestima alta.

### **III.6.1.2. Validez y confiabilidad**

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir. Y la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, independientemente de quién recoja los datos y el momento en que se lleve a cabo (Hernández Sampieri, et al., 2014).

La escala ha sido traducida y validada en distintos países e idiomas: francés, alemán, japonés, portugués, español, etc. Presenta una confiabilidad de 0.75. La consistencia interna del alfa de Cronbach fue de 0.7 (Rojas-Barahona, Zegers y Forster, 2009).

En su versión original la escala presenta un coeficiente alfa de 0.93.

### **III.6.2. Escala de satisfacción laboral**

La escala de satisfacción laboral de Ruíz Gomez y Zabaleta Flores (2013) es un instrumento diseñado con la finalidad de medir la actitud del trabajador hacia su puesto

actual de trabajo. Puede ser aplicada de manera individual o colectiva y tiene una duración no mayor a los 20 minutos.

Esta escala es también de tipo Likert, en la que se le presentan al sujeto unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Se debe responder a cada enunciado con una “X”, eligiendo la opción que se considere conveniente. No se debe dejar ninguna pregunta sin contestar. Las opciones son:

- **TD:**Totalmente de acuerdo
- **DA:**De acuerdo
- **I:**Indiferente
- **ED:**En desacuerdo
- **TD:**Totalmente en desacuerdo

### **III.6.2.1 Sistema de calificación e interpretación**

La escala está constituida por 43 ítems, distribuidos en 7 factores: Condiciones de trabajo, Remuneración y beneficios laborales, Supervisión, Relaciones humanas, Promoción y capacitación, Comunicación y Puesto de Trabajo.

Los Factores que componen la Escala de Satisfacción Laboral se describen a continuación:

- **Factor I: Condiciones de trabajo (7 ítems)**

Grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.

- **Factor II: Remuneración y beneficios laborales (6 ítems)**

Grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.

- **Factor III: Supervisión (6 ítems)**

Grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

- **Factor IV: Relaciones Humanas (6 ítems)**

Grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

- **Factor V: Promoción y capacitación (7 ítems)**

Grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.

- **Factor VI: Comunicación (6 ítems)**

Grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.

- **Factor VII: Puesto de trabajo (5 ítems)**

Valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

De la escala se puede obtener un puntaje para cada factor, sumando el puntaje obtenido en cada uno de los ítems correspondientes a esa categoría. Los ítems para cada factor se distribuyen de la siguiente manera:

**Tabla N°1:** Factores con los ítems que conforman la Escala SL-ARG

<b>Factores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Factor I: Condiciones de Trabajo</b>	1, 8, 15, 22, 29, 36, 41
<b>Factor II: Remuneraciones y Beneficios laborales</b>	2, 9, 16, 23, 30, 42
<b>Factor III: Supervisión</b>	3, 10, 17, 24, 31, 37
<b>Factor IV: Relaciones Humanas</b>	4, 11, 18, 25, 32, 38
<b>Factor V: Promoción y capacitación</b>	5, 12, 19, 26, 33, 39, 43
<b>Factor VI: Comunicación</b>	6, 13, 20, 27, 34, 40
<b>Factor VII: Puesto de Trabajo</b>	7, 14, 21, 28, 35

Se puntúa de la siguiente manera:

- **TD:** Totalmente de acuerdo (**5 puntos**)
- **DA:** De acuerdo (**4 puntos**)
- **I:** Indiferente (**3 puntos**)
- **ED:** En desacuerdo (**2 puntos**)
- **TD:** Totalmente en desacuerdo (**1 punto**)

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de los 43 ítems; el puntaje total puede oscilar entre los 43 y 215 puntos.

**Tabla N°2:** *Categorías Diagnósticas Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG*

PERCENTIL	FACTORES							TOTAL	SIGNIFICACIÓN
	I	II	III	IV	V	VI	VII		
<b>90 – 99</b>	34 a +	29 a +	29 a +	29 a +	33 a +	29 a +	24 a +	197 a +	Alta Satisfacción Laboral
<b>75 – 89</b>	31 a 33	27 a 28	27 a 28	27 a 28	31 a 32	27 a 28	22 a 23	176 a 196	Parcial Satisfacción laboral
<b>26 – 74</b>	26 a 30	23 a 26	23 a 26	24 a 26	26 a 30	24 a 26	19 a 21	154 a 175	Regular
<b>11 – 25</b>	22 a 25	20 a 22	19 a 22	21 a 23	22 a 25	21 a 23	17 a 18	128 a 153	Parcial Insatisfacción laboral
<b>1 – 10</b>	21 a -	19 a -	18 a -	20 a -	21 a -	20 a -	16 a -	127 a -	Alta Insatisfacción laboral

### III.6.2.2. Validez y confiabilidad

Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico Producto Momento de Pearson ( $r$ ), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ( $p < 0,01$ ). Dichos resultados se muestran a continuación.

**Tabla N°3:** Índice de Validez para cada ítem de la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG

Factores	Ítem	r	p
<b>I. Condiciones de Trabajo</b>	1	0,377	0,001
	8	0,456	0,001
	15	0,621	0,001
	22	0,460	0,001
	29	0,578	0,001
	36	0,569	0,001
	41	0,491	0,001
<b>II. Remuneraciones y beneficios laborales</b>	2	0,416	0,001
	9	0,579	0,001
	16	0,467	0,001
	23	0,415	0,001
	30	0,471	0,001
	42	0,495	0,001
<b>III. Supervisión</b>	3	0,596	0,001
	10	0,641	0,001
	17	0,654	0,001
	24	0,600	0,001
	31	0,624	0,001
	37	0,547	0,001
<b>IV. Relaciones humanas</b>	4	0,656	0,001
	11	0,605	0,001
	18	0,550	0,001
	25	0,650	0,001
	32	0,647	0,001
<b>V. Promoción y capacitación</b>	38	0,646	0,001
	5	0,583	0,001



	12	0,627	0,001
	19	0,622	0,001
	26	0,552	0,001
	33	0,677	0,001
	39	0,502	0,001
	43	0,425	0,001
<b>VI. Comunicación</b>	6	0,475	0,001
	13	0,590	0,001
	20	0,443	0,001
	27	0,554	0,001
	34	0,754	0,001
	40	0,600	0,001
<b>VII. Puesto de trabajo</b>	7	0,546	0,001
	14	0,559	0,001
	21	0,391	0,001
	28	0,572	0,001
	35	0,641	0,001

*p<0,01: ítem aceptado*

La confiabilidad de la Escala SL-ARG, se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice general de 0.878, lo que permite afirmar que el instrumento es confiable. Dichos resultados generales y por factores se muestran a continuación.

**Tabla N°4:** *Estimaciones de Confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.*

<b>Confiabilidad</b>	<b>Cronbach</b>
<b>Escala Total</b>	0.878
<b>Condiciones de Trabajo</b>	0.881
<b>Remuneraciones y beneficios laborales</b>	0.692
<b>Supervisión</b>	0.906
<b>Relaciones humanas</b>	0.876
<b>Promoción y capacitación</b>	0.826
<b>Comunicación</b>	0.689
<b>Puesto de trabajo</b>	0.799

### III.7. PROCEDIMIENTO

Se comenzó por elegir la institución en la que se llevaría a cabo la investigación. Se optó por ese CENS por dos motivos. El primero, porque es un lugar al que tiene acceso la persona que llevó a cabo la investigación. Y segundo, porque se consideró que es un lugar en donde hay variedad de profesionales (profesores, secretarias, psicólogos) que son ricos a los fines de esta investigación.

Una vez establecido el contacto con la institución y habiendo recibido autorización por parte de la autoridad de la misma para llevar a cabo este trabajo de tesina, se procedió a comentarle a los sujetos que formaron parte de la muestra el motivo de la investigación. Se les informó que el estudio que se llevaría a cabo serviría para mejorar las condiciones laborales dentro del Cens.

Se les explicó que los datos brindados por ellos serían confidenciales y que no se revelaría su identidad. Además se les aclaró que solamente debían realizarlo si estaban de acuerdo en participar en la investigación. Esto mismo fue aclarado por escrito.

Se observó una total conformidad en participar en la investigación en todos los sujetos. Por lo que se trabajó con el equipo directivo, pedagógico y docente del Cens, conformado por la directora, secretaria, preceptores, profesores y psicólogos. La suma total es de 30 personas. Los sujetos son tanto de género femenino como masculino, y las edades oscilan entre los 26 y 58 años.

Se procedió a entregarle el material a cada sujeto, el mismo consistía en cuatro hojas con las dos escalas (escala de autoestima de Rosenberg y escala de satisfacción laboral SL-ARG) con sus respectivas instrucciones. Se dejó que cada uno se las llevara a su casa para que las realizaran según sus tiempos personales. A los pocos días se pasó a retirar el material y a agradecerles a los sujetos por la ayuda brindada.

**TERCERA PARTE**

**RESULTADOS**

## **CAPÍTULO IV**

# **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

## **IV.1. INTRODUCCIÓN**

En el presente capítulo se realizará la presentación de los resultados obtenidos en el trabajo de investigación.

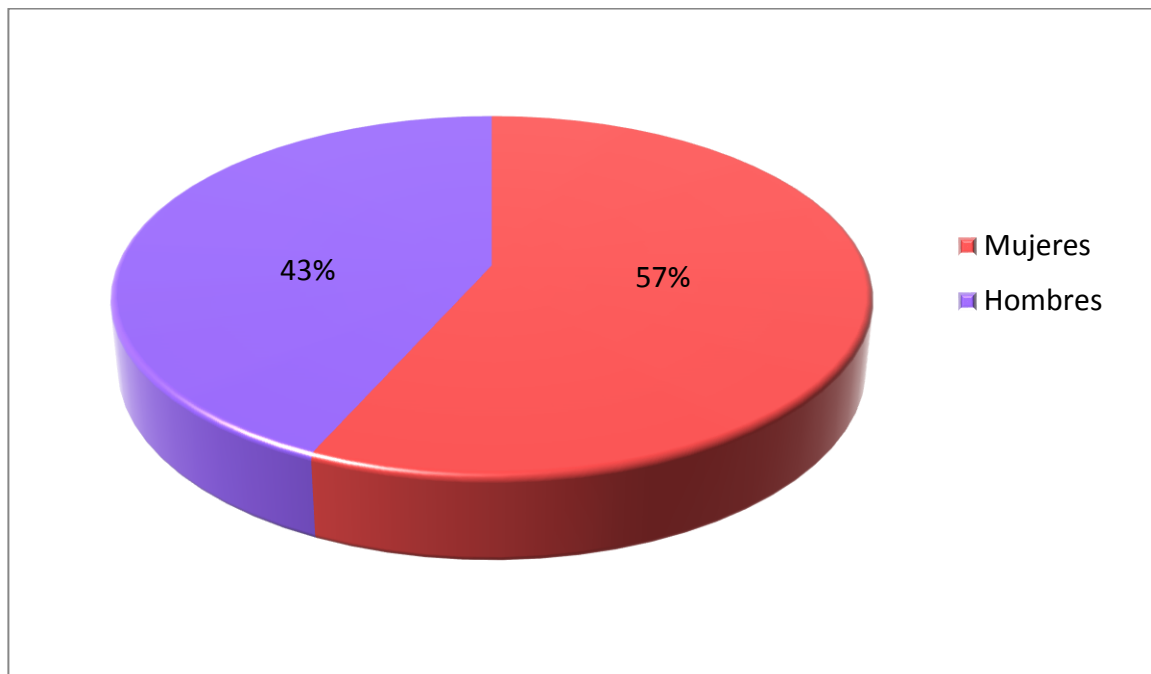
En un primer momento se analizaron e interpretaron las dos escalas sujeto por sujeto. De la escala de Autoestima se obtuvo un puntaje para cada sujeto, el cual fue agrupado dentro de su correspondiente categoría; y de la escala de Satisfacción Laboral se obtuvieron varios puntajes, uno para cada factor (condiciones de trabajo, remuneraciones y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación, y puesto de trabajo) y un puntaje de la escala total, el cual se colocó dentro de la categoría que le corresponde.

Para analizar los datos se utilizó el programa Statistical Package for the Social Science (SPSS). Primero se calculó el porcentaje de hombres y mujeres que formaron parte de la muestra y la edad promedio de los mismos. Luego fueron clasificados en tres categorías en función de la ocupación.

A continuación se exponen los resultados arrojados por cada una de las escalas, con sus tablas y gráficos correspondientes para lograr una mayor comprensión.

Por último se trabajó con el análisis de tablas de contingencia, es decir, se combinaron las dos variables del estudio en una sola tabla para establecer posibles relaciones entre las mismas, siendo el éste el principal objetivo de la investigación.

## IV.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS



**Gráfico N° 1:** *Porcentaje de hombres y mujeres en la muestra total.*

La muestra está conformada por 30 sujetos, 17 son mujeres, lo que corresponde al 57% de la muestra, y el resto son hombres, es decir el 43% de la muestra.

**Tabla N° 1:** *Distribución de la muestra en función de la edad.*

	N	Mínimo	Máximo	Media
<b>Edad</b>	30	26	58	39,90
<b>N válido (por lista)</b>	30			

Las edades de los sujetos de la muestra oscilan entre los 26 y 58 años, siendo el promedio de edad de 40 años.

A continuación se calculó el porcentaje y frecuencia de las diferentes ocupaciones presentes en la muestra, como puede observarse en la tabla que figura a continuación.

**Tabla N° 2:** *Distribución de la muestra en función de la ocupación.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Equipo Directivo</b>	Directora	1	13,3%
	Secretaria	1	
	Preceptoras	2	
<b>Equipo Pedagógico</b>	Psicólogo	1	10%
	Asistente social	1	
	Asesor pedagógico	1	
<b>Equipo Docente</b>	Profesores	23	76,7%
<b>Total</b>		30	100%

Como puede apreciarse el mayor porcentaje de sujetos de la muestra forma parte del equipo docente, conformado por los profesores, mientras que solo cuatro personas forman parte del equipo directivo (directora, secretaria y preceptoras) y tres sujetos pertenecen al equipo pedagógico, conformado por un psicólogo, un asistente social y un asesor pedagógico.

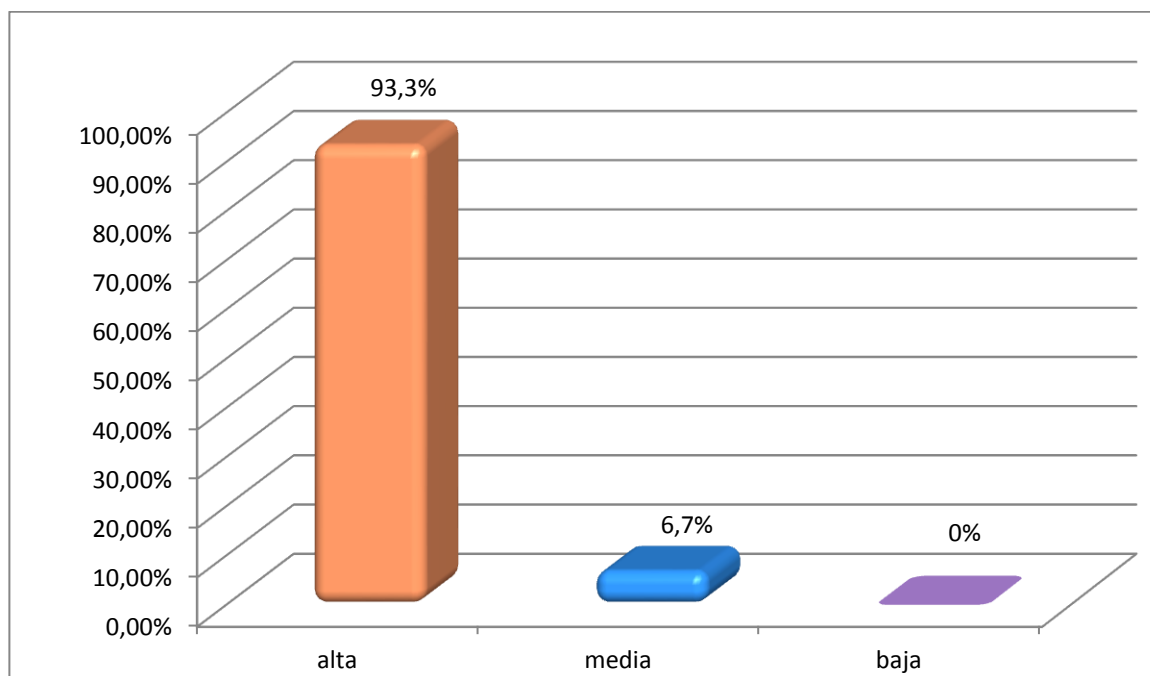
Posteriormente se calculó la media, desviación estándar, puntaje mínimo y máximo obtenido y la proporción de sujetos que poseen clasificaciones de alta, media y baja autoestima, siguiendo los criterios de Morris Rosenberg. (Ver tabla N° 3 y 4 y gráfico N° 2).

**Tabla N° 3:** Estadísticos descriptivos de Autoestima.

<b>Media</b>	35,7
<b>Desviación estándar</b>	3,53
<b>Clasificación</b>	Alta (31-40)
<b>Mínimo</b>	26
<b>Máximo</b>	40

**Tabla N°4:** Porcentaje por categoría de la variable Autoestima.

<b>Baja</b>	0%
<b>Media</b>	6,7%
<b>Alta</b>	93,3%



**Gráfico N° 2:** Presentación del nivel de Autoestima en porcentajes.



Como puede observarse el nivel global de autoestima es alto, y la mayoría de los sujetos se encuentran en dicho nivel. No hay sujetos dentro de la muestra analizada que presenten baja autoestima. La media es de 35,7, lo cual se corresponde con una alta autoestima.

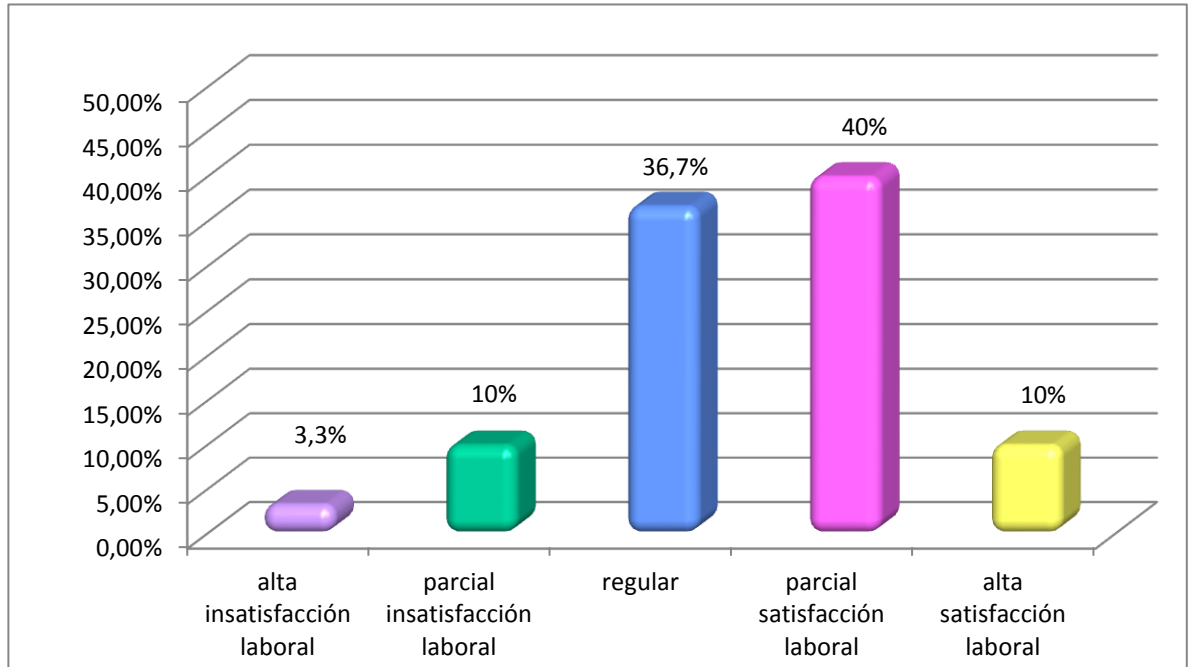
A continuación se calculó la media, desviación estándar, puntaje mínimo y máximo obtenido. Así como también se calculó el porcentaje de sujetos dentro de cada una de las categorías de satisfacción laboral, en función de los criterios de Alex Ruíz Gomez y María Zabaleta Flores. (Ver Tabla N° 5 y 6 y Gráfico N°3).

**Tabla N° 5:** *Estadísticos descriptivos de Satisfacción Laboral.*

<b>Media</b>	172,37
<b>Desviación estándar</b>	20,64
<b>Clasificación</b>	Regular satisfacción laboral (154-175)
<b>Mínimo</b>	119
<b>Máximo</b>	212

**Tabla N°6:** *Porcentaje por categoría de la variable Satisfacción Laboral.*

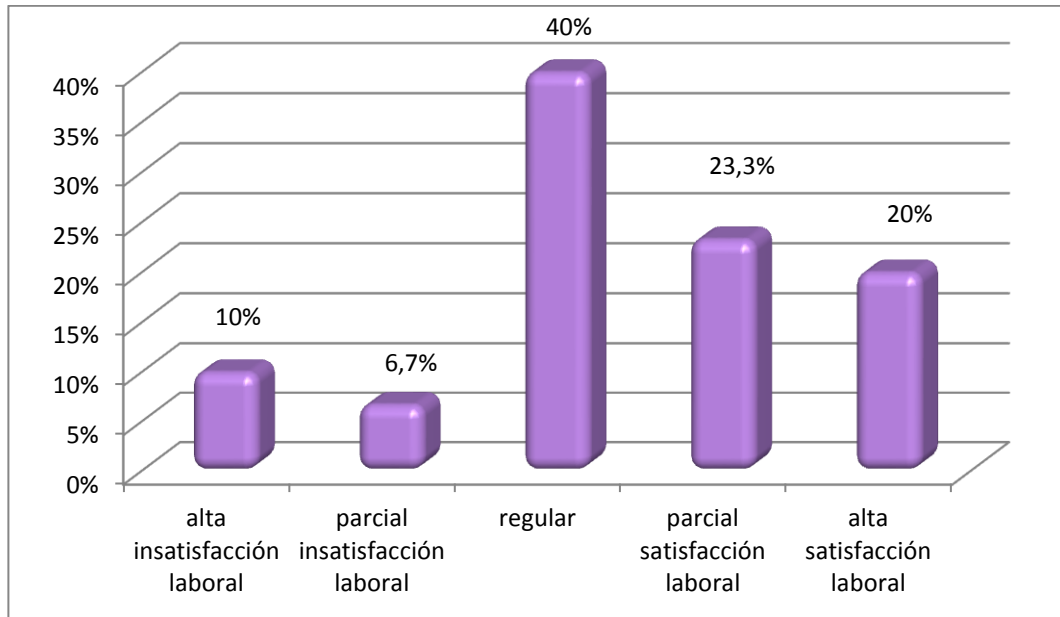
<b>Alta insatisfacción laboral</b>	3,3%
<b>Parcial insatisfacción laboral</b>	10%
<b>Regular</b>	36,7%
<b>Parcial satisfacción laboral</b>	40%
<b>Alta satisfacción laboral</b>	10%



**Gráfico N° 3:** *Presentación del nivel de Satisfacción Laboral en porcentajes.*

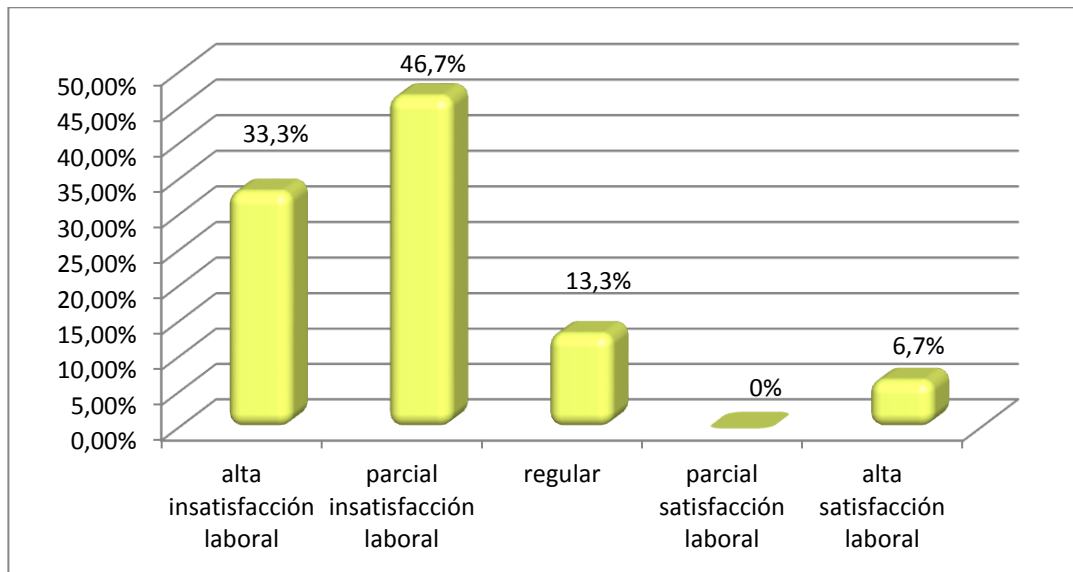
Se puede observar que el mayor porcentaje de sujetos presentan una parcial satisfacción laboral. La media se corresponde con una regular satisfacción laboral. La proporción de sujetos satisfechos es significativamente mayor a la de sujetos insatisfechos.

Además se clasificó a los sujetos en las cinco categorías en función de cada uno de los factores que forman parte de la satisfacción laboral, para lograr un análisis más detallado de la misma. Los resultados arrojados se exponen a continuación. (Ver Gráficos N° 4,5,6,7,8,9 y 10).



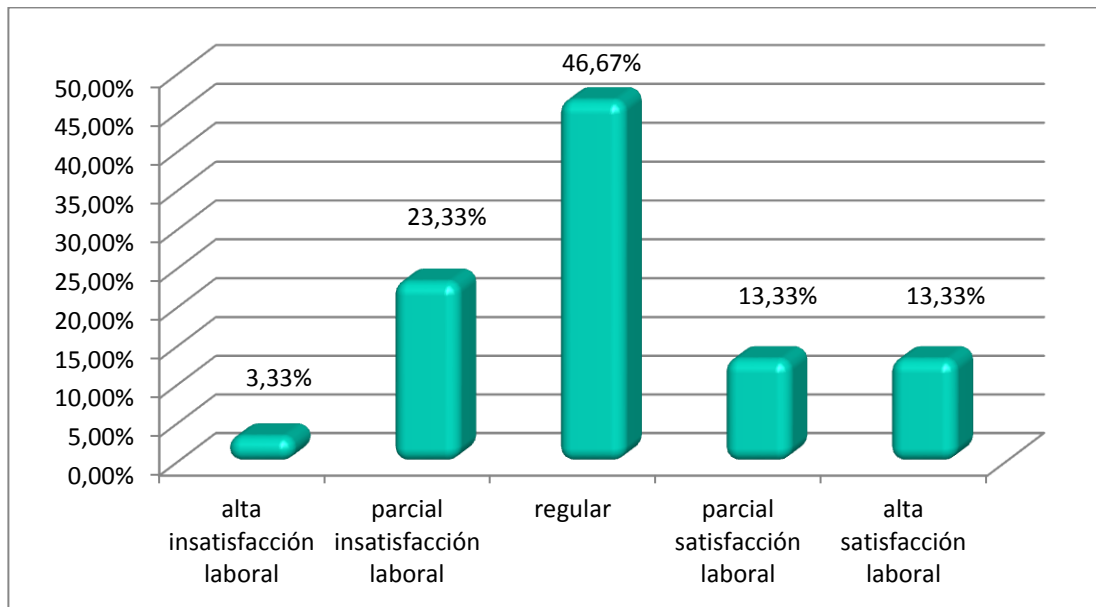
**Gráfico N° 4:** *Presentación de Condiciones de Trabajo en porcentajes.*

Como puede observarse la mayoría de los sujetos presentan una regular satisfacción laboral en relación a las condiciones de trabajo. Es mayor la proporción de sujetos satisfechos a insatisfechos, es decir, gran parte de los sujetos están conformes con las instalaciones, equipos, mobiliario y materiales que disponen para la realización de las actividades diarias en el trabajo.



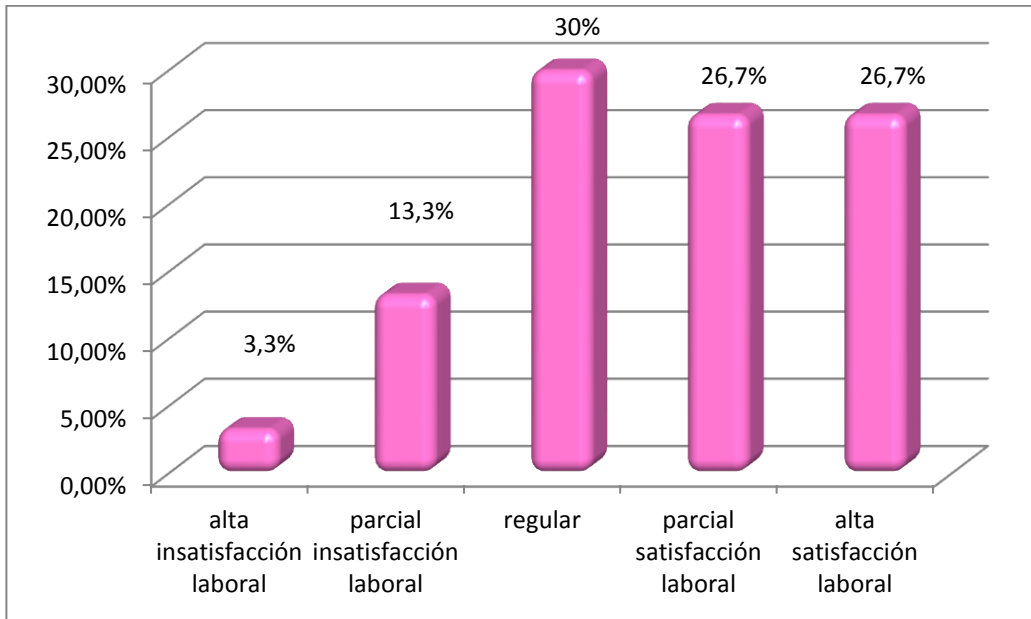
**Gráfico N° 5:** *Presentación de Remuneraciones y Beneficios Laborales en porcentajes.*

Se puede observar que hay un elevado porcentaje de sujetos que están insatisfechos con el incentivo económico y los beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo. Solo el 6,7 % está conforme los mismos.



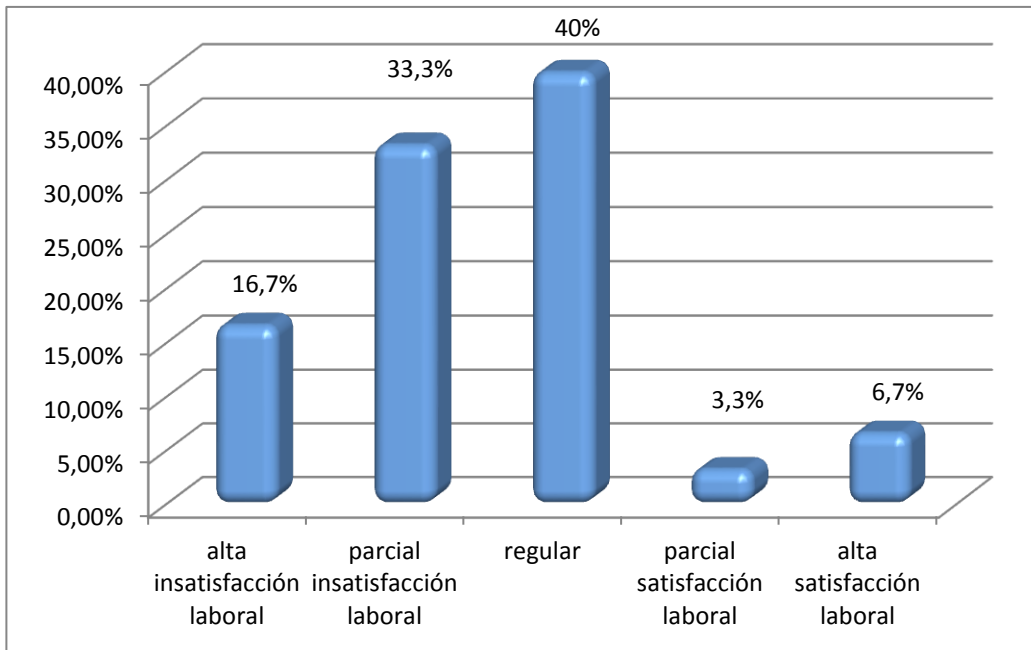
**Gráfico N° 6:** *Presentación de Supervisión en porcentajes.*

En cuanto a la supervisión, refiriéndose ésta al grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario; se puede afirmar que es regular en la mayor proporción de sujetos.



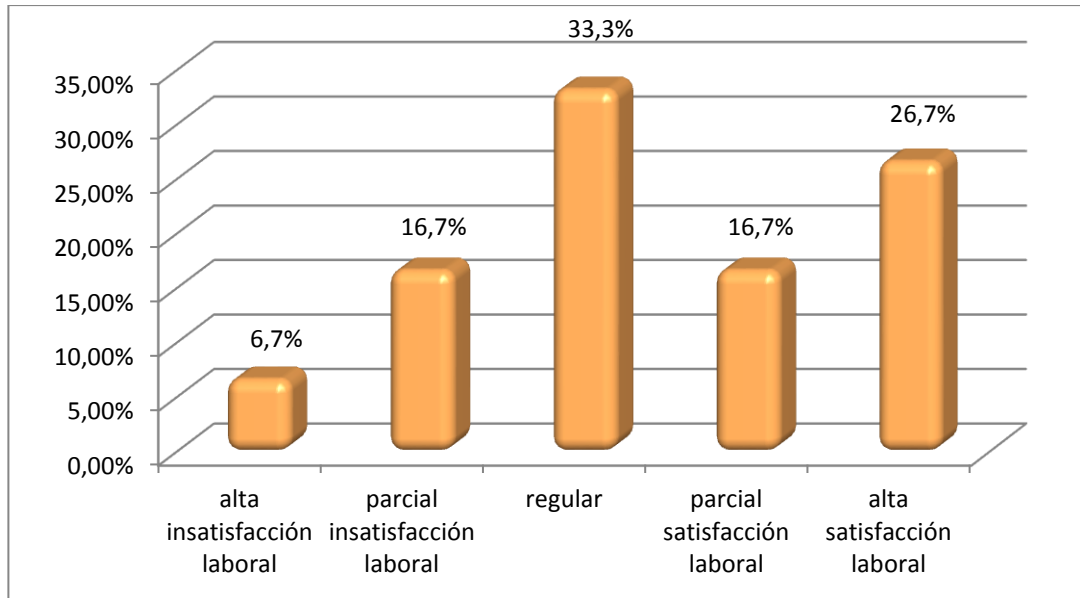
**Gráfico N° 7:** *Presentación de Relaciones Humanas en porcentajes.*

Se observa que es significativamente mayor el porcentaje de sujetos que está satisfecho con las relaciones humanas en su lugar de trabajo, es decir, que fomentan las buenas relaciones y establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.



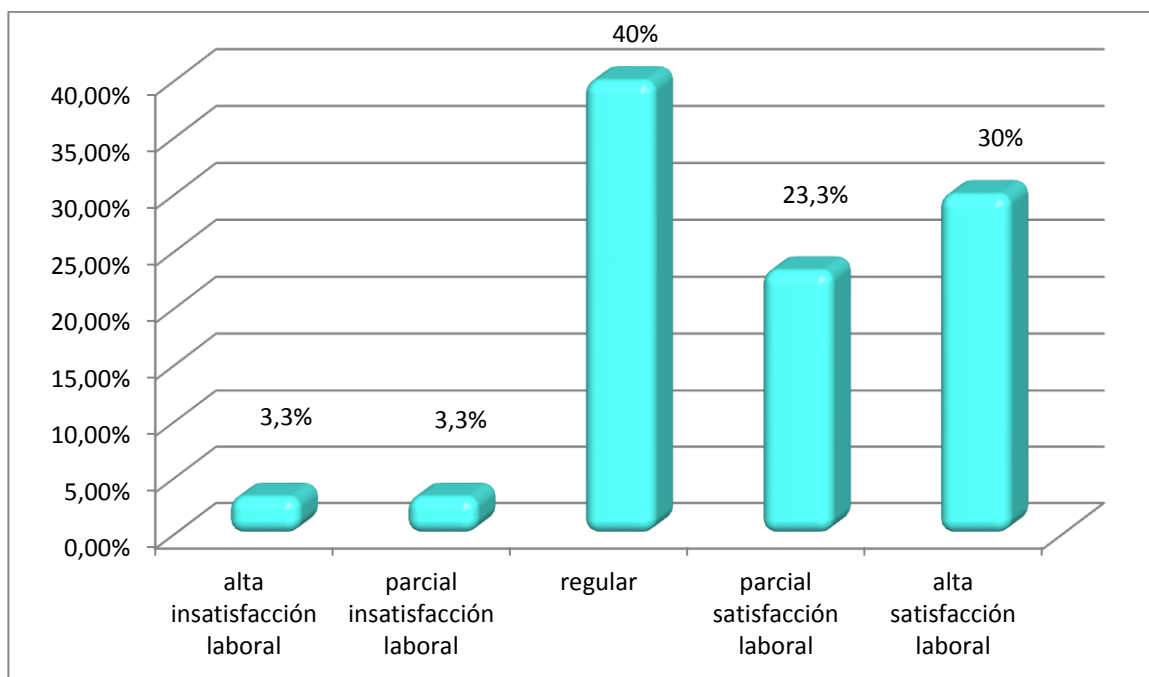
**Gráfico N° 8:** *Presentación de Promoción y Capacitación en porcentajes.*

En relación a la promoción y capacitación, la misma es regular en el 40% de la muestra analizada. Gran parte de los sujetos sienten que no tienen posibilidades de ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente; no siendo así en un pequeño porcentaje.



**Gráfico N° 9:** *Presentación de Comunicación en porcentajes.*

En relación a la comunicación, el grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo, es regular en la mayor cantidad de sujetos. Sin embargo si se suman los porcentajes que indican satisfacción laboral y los que indican insatisfacción laboral, se puede afirmar que es mayor la proporción de sujetos satisfechos en torno a la comunicación, en detrimento de sujetos insatisfechos en dicho aspecto.



**Gráfico N° 10:** *Presentación de Puesto de Trabajo en porcentajes.*

En cuanto al puesto de trabajo el mayor porcentaje de sujetos presenta una regular satisfacción laboral. Puede observarse que es muy baja la proporción de sujetos insatisfechos con la valoración respecto a la labor que realizan diariamente en la institución en comparación con la proporción de sujetos que sí se encuentran satisfechos en este aspecto.

### IV.3. RESULTADOS COMPARATIVOS Y CRUCES DE CONTINGENCIA

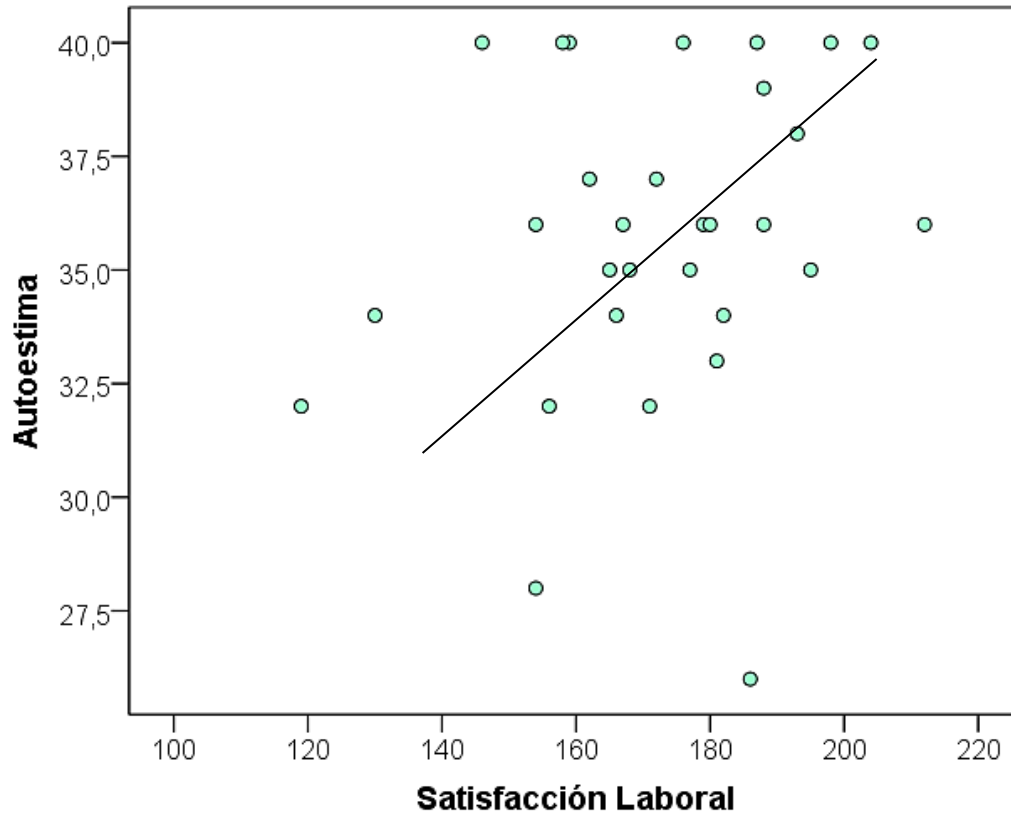
Por último, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ), para observar la correlación existente entre las variables Autoestima y Satisfacción Laboral. Y poder poner a prueba la hipótesis planteada.

**Tabla N° 7:** *Cruce correlacional entre las variables Autoestima y Satisfacción Laboral.*

		<b>Autoestima</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>
<b>Autoestima</b>	Correlación de Pearson	1	0,24
	Sig. (bilateral)		0,19
	N	30	30
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	0,24	1
	Sig. (bilateral)	0,19	
	N	30	30

Como puede visualizarse en la tabla anterior, el coeficiente de correlación de Pearsones de 0,24, lo que indica que la dirección de la correlación es positiva, es decir, al aumentar los valores de la variable de Autoestima, aumentan los valores de la variable de Satisfacción Laboral. Sin embargo, el valor de significancia es de 0,19 (mayor a 0,05) demostrando que no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables.





**Gráfico N° 11:** *Distribución de la muestra de estudio en función del cruce correlacional entre las variables Autoestima y Satisfacción Laboral.*

En el gráfico N° 11 se observa el cruce de las dos variables que forman parte del estudio. De manera vertical se colocaron los puntajes que corresponden a la Autoestima, y horizontalmente los correspondientes a la Satisfacción Laboral. Los puntos representan a cada uno de los sujetos de la muestra ubicados en función del puntaje que obtuvieron en ambas variables.

Como se puede ver, hay una cierta tendencia lineal en la relación. La nube de puntos se va alargando de forma ascendente, de manera que al aumentar los valores de la variable de Autoestima, aumentan los de la variable de Satisfacción Laboral. Se trata de una correlación positiva pero no perfecta, dado que los puntos suelen alejarse de la línea recta. Por lo tanto no es posible hablar de una correlación significativa.

## **CAPÍTULO V**

## **CONCLUSIONES**

A continuación se presentan las principales conclusiones a las que se arribó a partir de los resultados obtenidos. Cabe aclarar que las mismas son válidas únicamente para los sujetos que formaron parte de la investigación, es decir, no pueden ser generalizadas a toda la población.

Siguiendo a diferentes autores que fueron abordados en el *Capítulo I*, la autoestima es una actitud hacia uno mismo (Alcántara, 2004).

Es lo que uno piensa de sí mismo, cómo se siente uno con esos pensamientos, y cómo se aplica todo eso a su vida. Es una mezcla de opiniones y juicios respecto a uno mismo (André, 2013).

La autoestima juega un papel importante en la vida de las personas, incluyendo su vida laboral. Influye en la satisfacción que experimentan frente a su trabajo. Entendiéndose por satisfacción laboral la actitud general del individuo hacia su trabajo (Robbins, 2004).

Esta última se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización (Ivancevich, et al., 2006).

Teniendo en cuenta la importancia que juega la autoestima en el trabajo, la presente investigación se planteó como objetivo general establecer si existe relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en el equipo directivo, pedagógico y docente del CENS. Para lo cual se plantearon varios objetivos específicos. El primero de ellos fue ***“conocer la ocupación actual de los sujetos participantes”***.

De una muestra de 30 sujetos, de los cuáles el 57% pertenecen al género femenino y el 43% al género masculino, y cuyas edades oscilan entre los 26 y 58 años, se clasificaron a los sujetos en tres categorías. El mayor porcentaje forma parte del equipo docente (76,7%), conformado por 23 profesores. El 13,3% pertenece al equipo directivo, que incluyen a la directora, secretaria y a dos preceptoras. Y solo el 10% forma parte del equipo pedagógico, conformado por un psicólogo, un asesor pedagógico y un asistente social.

Otro de los objetivos del presente trabajo fue ***“analizar los niveles de autoestima que presentan los sujetos que conforman la muestra”***.

Los resultados arrojaron que el 93,3% de los sujetos presentan una alta autoestima, y solo el 6,7% (correspondiente a dos personas) tienen una autoestima media. No hay sujetos dentro de la muestra analizada con baja autoestima. Lo que nos indica que el nivel general de autoestima es alto. La media es de 35,7, que se corresponde con una autoestima alta. Es decir, los sujetos de la muestra analizada manifiestan sentimientos de aceptación y valoración hacia sí mismos.

El tercer objetivo que se planteó fue ***“examinar los niveles de satisfacción laboral presente en los sujetos”***. Para lo cual se analizaron tanto los puntajes de la escala total, como los de cada uno de los siete factores.

De la escala total se llegó a las siguientes conclusiones. El mayor porcentaje de sujetos presenta una parcial satisfacción laboral (40%). La satisfacción laboral es regular en el 36,7 % de los sujetos. El porcentaje de personas con una alta satisfacción laboral y parcial insatisfacción laboral es el mismo, siendo del 10%. Solo el 3,3% presentan una alta insatisfacción laboral, lo que nos señala que son pocos los sujetos que no están conformes con su trabajo. Como puede verse, si bien hay mucha variedad en torno a la satisfacción laboral (siendo la desviación estándar de 20,64) es mayor la proporción de sujetos satisfechos a insatisfechos. La media es de 172,37, correspondiendo a una regular satisfacción laboral.

De los distintos factores que pueden analizarse mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG se pueden destacar algunos aspectos.

La comunicación y relaciones humanas son buenas en la mayor proporción de sujetos, lo que nos da a pensar que hay un buen clima de trabajo en torno a las relaciones interpersonales dentro del Cens.

En los factores de “Promoción y Capacitación”, y “Remuneraciones y Beneficios Laborales” se obtuvieron puntajes muy bajos en términos generales. Lo que nos señala que

son ellos los principales puntos de malestar en relación al trabajo dentro de la institución. Esto se puede asociar con la situación actual que atraviesan los docentes en nuestro país en la actualidad, los cuáles no están conformes con su salario y sienten que no son reconocidos por la labor que desempeñan. Tampoco ven posibilidades de ascender.

Un aspecto a destacar es que la mayoría de los sujetos se encuentran parcialmente satisfechos con su puesto de trabajo, refiriéndose esto a la valoración respecto a la labor que realizan. Lo que nos indica que a pesar de las circunstancias negativas que existen dentro del Cens (mencionadas en el párrafo anterior) a los sujetos les gusta desempeñar su rol dentro de la institución y se sienten satisfechos con la labor realizada.

Es importante mencionar que las dos principales fuentes de insatisfacción dentro del Cens, asociadas a la remuneración y promoción/capacitación, se corresponden con factores externos al sujeto. Es decir, que la actitud hacia su puesto de trabajo se va a ver afectada por estos aspectos, de los cuáles los sujetos no pueden ejercer un control de manera directa, y que no forman parte de su subjetividad.

En los otros aspectos, en los que el sujeto tiene control sobre ellos y puede modificar, y hay entonces una intervención directa del sujeto (como en el caso de las relaciones humanas, comunicación, puesto de trabajo) se observó satisfacción laboral en la mayor proporción de sujetos.

De manera que haciendo un análisis institucional se puede afirmar que los sujetos en general se encuentran satisfechos con su trabajo dentro el Cens en casi todos los factores, a excepción de aquellos que no pueden modificar, y que son externos a ellos.

Algunos de los resultados aportados en la presente investigación coinciden con los obtenidos en otros estudios, como es en el caso de Weinstein (2016) quien lleva a cabo una investigación referida a cómo vivencian los docentes latinoamericanos su trabajo y su escuela. En dicho estudio llega a muchas de las conclusiones que se mencionaron anteriormente. Por ejemplo, afirma que los docentes tienen en general una alta satisfacción con su profesión y con su labor docente en su escuela.

Esta satisfacción laboral se ve disminuida por la inconformidad salarial, siendo Argentina uno de los países que más disconforme está en relación a este aspecto, con un 78% de insatisfacción (Weinstein, 2016).

El autor también coincide en que el hecho de que los docentes tienen un vínculo muy positivo con sus colegas dentro de la escuela. Los pares profesores son vistos como cercanos y disponibles para brindar apoyo profesional.

Es decir, que si se podría aumentar el salario que reciben los sujetos por la labor desempeñada dentro del Cens, indudablemente el nivel global de satisfacción laboral se vería aumentado. Esto podría ser posible a partir de sindicatos por ejemplo. Así como también si se logran mejoras en la promoción y capacitación, mediante un plan de mejora institucional, en dónde se realicen talleres, o trabajo en equipo para recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente, y de esta manera poder ascender.

Siguiendo con los objetivos, el último que se planteó fue ***“describir la relación que existe entre los niveles de autoestima y los niveles de satisfacción laboral”***.

Para dar respuesta al mismo se planteó la siguiente hipótesis:

*H1: A mayor autoestima, habrá mayor satisfacción laboral.*

Los resultados nos muestran que no hay una correlación significativa entre las variables Autoestima y Satisfacción Laboral. El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,24 y el valor de significancia es de 0,19, es decir mayor a 0,05, lo que nos señala que el nivel de confianza es menor al 95%.

La dirección de la correlación es positiva, de tal forma que a aumentar los valores de la variable de Autoestima, aumentan los valores de la variable de Satisfacción Laboral. Pero no es lo suficientemente significativa como para poder aceptar la hipótesis planteada.

Por lo tanto se rechaza la H1.

Hay numerosas investigaciones llevadas a cabo en relación al tema, como lo es la de González Ruiz-Ruano, Fresnedas Blanco, Carrillo Pareja, Martín Rot y García Pereira

(2014), quienes llevan a cabo una investigación sobre la satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada con estudios superiores y no superiores. Las conclusiones a las que llegan es que existe una correlación significativa y positiva entre satisfacción laboral, satisfacción con la vida y autoestima, es decir, que a medida que una aumenta, el resto aumentan también.

Por su parte, Robbins y Judge (2009), llegan a la conclusión de que las personas que son menos positivas respecto de sí mismas es menos probable que les guste su trabajo. Los individuos que tienen autoevaluaciones fundamentales positivas, es decir, aquellos que creen en su utilidad interna y capacidad básica, están más satisfechos con su trabajo que quienes las tienen negativas.

Esto mismo pudo observarse en la presente tesina, ya que aquellos sujetos que presentaban puntajes más altos en la variable autoestima, se encontraban por lo general más satisfechos que los que presentaban puntajes más bajos.

Ramírez Roja y Benítez Guadarrama (2012) también sostienen esta idea. Expresan que un empleo satisfactorio aumenta los sentimientos de autoestima, contribuyendo además a la satisfacción en los restantes aspectos de su vida.

Aquí radica la importancia de aumentar la satisfacción en el trabajo, y de esta manera los demás aspectos de la vida del sujeto se verán favorecidos. En la presente tesina se pudo observar que todos los sujetos que estaban satisfechos laboralmente presentaban una alta autoestima.

Del mismo modo, las investigaciones de Robbins (2004) sostienen que los individuos con autoestima alta están más satisfechos con sus trabajos que los de autoestima baja.

Sin embargo, la autoestima no es el único factor que influye en la satisfacción laboral. El nivel de satisfacción depende de varios factores, como son los beneficios obtenidos del exterior, nivel de tensiones, aspiraciones y necesidades. Además depende de aspectos de la atmósfera laboral, tales como el salario, compañeros, naturaleza de la tarea

que se lleva a cabo, y factores externos a la atmósfera laboral, como por ejemplo edad, familia, posición socioeconómica, etcétera (Ramírez Roja y Benítez Guadarrama, 2012).

De similar manera, Ivancevich et al. (2006) afirman que los factores más importantes que se asocian a la satisfacción laboral son el sueldo, funciones que desempeñan, oportunidades de ascenso, compañeros de trabajo, condiciones de trabajo y seguridad en el trabajo. Sin hacer mención, ni darle importancia a las características individuales, como es el caso de la autoestima.

Como se puede observar, hay investigaciones que resaltan que la autoestima juega un papel importante en la satisfacción laboral, y otras que no hacen mención de esto. Sin embargo, es importante destacar que la autoestima afecta varios aspectos de la vida de los sujetos, y esto no solo puede limitarse a la vida personal, ya que la autoestima es la actitud hacia uno mismo, y es imposible desligarla de diferentes ámbitos de la vida del sujeto, como es el ámbito laboral. La autoestima es algo que forma parte del sujeto y se manifiesta en los diferentes aspectos de la vida, incluyendo el trabajo.

Si bien no se logró hallar una relación significativa entre autoestima y satisfacción laboral, se sigue destacando la importancia de estudiar la autoestima, ya que ésta influye en diversos aspectos de la vida de las personas, como lo son en las relaciones interpersonales, en la capacidad para ponerse metas, en la valoración personal, en la capacidad para afrontar las adversidades y buscar soluciones a los problemas, en los pensamientos, etcétera.

Las personas con una autoestima positiva se van a ver favorecidas en estos aspectos. Se van a sentir seguras de sí misma y confiadas para enfrentar la vida, van a poder hacer frente a los conflictos y dificultades y resistir a las adversidades que puedan surgirles. Además se van a poner metas exigentes, en función de sus capacidades, porque se sienten competentes y eficaces para poder llevarlas a cabo. Se conocen a sí mismas, con sus cualidades y defectos, de manera que van a poder sentirse competente en sus habilidades sociales sin experimentar conflictos en sus relaciones interpersonales.



Además, siendo la autoestima la construcción de uno mismo, es indispensable en los tiempos actuales, basados en la autonomía y eficacia personal (André, 2013).

A su vez la presente investigación también brinda información sobre la satisfacción laboral, y cuáles son los factores que influyen en la misma. De manera que conociéndolos es posible aumentar la satisfacción y bienestar de los sujetos dentro de su trabajo.

Esto va a ser posible a partir de un trabajo que implique un desafío para el sujeto, de la presencia de condiciones de trabajo adecuadas, de tener seguridad y estabilidad en el puesto, una supervisión adecuada, compañeros de trabajo que apoyen. Así como también un sueldo justo y adecuado, recompensas equitativas y oportunidades de ascender. Además es importante que haya un ajuste entre la personalidad del sujeto y el puesto que ocupa, logrando de esta manera su desarrollo personal.

Desde el área de la Psicología, es importante reconocer todos aquellos aspectos que contribuyan al bienestar físico y mental de los sujetos, incluyendo los abordados en la presente tesina.

A partir del conocimiento del mundo laboral y los conocimientos técnicos sobre la Psicología, es posible ampliar la visión acerca de los recursos que las personas pueden aportar en el desempeño de una determinada función, promoviendo el bienestar y el trabajo creativo. Es por eso, que el rol del Psicólogo laboral es sumamente importante, y permite comprender y explicar las relaciones existentes entre el mundo externo laboral y el mundo interno del sujeto.

## **V.1. RECOMENDACIONES Y POSIBLES NUEVAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

- Llevar a cabo nuevas investigaciones analizando la autoestima más detalladamente, teniendo en cuenta cada una de sus dimensiones y/o componentes; y haciendo otro tipo de correlaciones, como por ejemplo tomando como variable la edad, género, etcétera.
- Estudiar cómo se relaciona la autoestima con cada uno de los aspectos del clima laboral por separado, para ver cuáles poseen una mayor influencia en ella.
- Analizar la autoestima y satisfacción laboral en un contexto más amplio, ya que en esta investigación fueron analizadas solo dentro del Cens, y sería positivo evaluarlas en diferentes instituciones, en donde haya una multiplicidad de contextos.
- Repetir el estudio en una muestra mayor de sujetos, para comparar los resultados con la presente investigación.
- Complementar el estudio con investigaciones sobre el clima laboral, y así poder obtener las distintas dimensiones de las dos variables abordadas en la presente tesina.
- Investigar el lugar que ocupa la vocación en la autoestima y satisfacción laboral.
- Completar con un estudio cualitativo, en donde se lleven a cabo otras técnicas para la recolección de información, como por ejemplo observación participante, entrevistas en profundidad o grupos de discusión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan Castro, M G; Montoya Ramírez, S y Contreras Padilla, J M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14, 105-118. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Alcántara, J.A. (2004). *Educar la autoestima*. España: Ed. Ceac.
- Amozorrutia Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. *Psicología Iberoamericana*, 15, 34-43. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133915928005>
- André, C. (2013). *Prácticas de autoestima*. Barcelona: Ed. Kairós.
- Arnold, J. y Randall, R. (2012). *Psicología del Trabajo*. México: Ed. Pearson Educación.
- Branden, N. (1993). *El poder de la autoestima*. Barcelona, Buenos Aires, México: Ed. Paidós.
- Branden, N. (1995). *Los seis pilares de la autoestima*. España: Ed. Paidós.
- Bravo, S. (2001). *Autoeficacia y desempleo: Influencia de la percepción de autoeficacia en la resolución de problemas individuales de desempleo en la Argentina de hoy*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua. Mendoza.

- Cantón Mayo, I. y Téllez Martínez, S. (mayo, 2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de investigación*, 13 (1), 214-226. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/695/69545978019.pdf>
- Craig, G y Baucum, D. (2009). *Desarrollo psicológico*. México: Ed. Pearson Educación. Recuperado de <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/desarrollo-psicologico-9-ed-craig-baucum.pdf>
- Davis, K y Newstrom, J.W. (2004). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Díaz, M. (2008). *Autoestima y autoeficacia durante el proceso de jubilación en los hombres*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua. Mendoza.
- Fábrega, L (2010). *Autoconcepto en preadolescentes*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua. Mendoza.
- González Ruiz-Ruano, V.; Fresnedas Blanco, M.J.; Carrillo Pareja, A. M.; Martín Rot, A y García Pereira, S. (abril, 2014). Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada con estudios superiores y no superiores. *Reidocrea*, 3, 50-59. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31295/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.7-Gonzalez-Fresnedas-Carrillo-Martin-Garcia.pdf>
- Goñi, A; Esnaola, I; Madariaga, J M; (2008). El autoconcepto: perspectivas de investigación. *Revista de Psicodidáctica*, 13, 69-96. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17513105>
- Ivancevich, J; Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Herrera, D. (2011). *Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la*

*Ciudad de Guatemala*. Tesis de Licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Departamento de Psicología. Guatemala.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Ed. Mc Graw Hill.

León, O. y Montero, I. (1997). *Diseño de Investigaciones*. Madrid: Ed. Mc Graw Hill.

Locke, E.A. (1976). *Manual de psicología industrial y organizacional: La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*. Estados Unidos, Chicago: Ed. Rand McNallyCollege.

Morábito, C. (2006). *Motivación y satisfacción laboral en beneficiarios del plan jefes y jefas de hogar desocupados*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua. Mendoza.

Naranjo Pereira, M L. (2007). Autoestima: un factor relevante en la vida de la persona y tema esencial del proceso educativo. *Actualidades Investigativas en Educación*, 7(0) Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44770311>

Páramo, M. A. (2012). *Normas para la presentación de citas y referencias bibliográficas según el estilo American Psychological Association (APA): Tercera edición traducida de la sexta en inglés*. Documento de cátedra de Taller de Tesina. Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua. Mendoza.

Ramírez Roja, A L y Benítez Guadarrama, J P. (2012). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria*, 22, 33-42. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41625070002>

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Ed. Pearson Educación.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Ed. Pearson Educación. Recuperado de <http://es.slideshare.net/risony/comportamiento-organizacional-13-ed-stephen-p-robbins>

- Rojas-Barahona, C. A.; Zegers, P. B. y Forster, M. C. (junio, 2009). La escala de autoestima de Rosenberg: Validación para Chile en una muestra de jóvenes adultos, adultos y adultos mayores. *Revista médica de Chile*, 6 (137), 791-800. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v137n6/art09.pdf>
- Ruíz Gómez, A. (8 de Diciembre, 2014). *Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG*. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Escala-De-Satisfacci%C3%B3n-Laboral-Sl-Arg/65909980.html>
- Salazar, N. L.; Martínez, C. P. y Gallardo, G. A. (abril, 2016). Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicios. *Memorias del congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 9 (4), 945-963. Recuperado de <http://riico.net/index.php/riico/article/viewFile/53/170>
- Weinstein, J. (2016). ¿Cómo vivencian los docentes latinoamericanos su trabajo y su escuela? Nuevos antecedentes a partir del estudio TERCE. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 14 (4), 93-111. DOI: <http://dx.doi.org/10.15366/reice2016.14.4.005>
- Zibelman, M. (2013). *Clima Organizacional en una Empresa Familiar*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua. Mendoza.

## ANEXOS

Edad:

Género:

Ocupación actual:

A continuación se presentan dos escalas con las instrucciones correspondientes. Las mismas servirán a los fines de una investigación sobre la “*influencia del autoestima en la satisfacción laboral*”.

Usted debe realizarlas únicamente si está de acuerdo en colaborar con dicha investigación.

Intente responder con total sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas, todas son válidas.

Cabe destacar que los datos aportados serán confidenciales.

*Muchas gracias!!!!*

**ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSENBERG****INSTRUCCIONES:**

Esta escala tiene por objeto evaluar el sentimiento de satisfacción que la persona tiene de sí misma.

Lea las frases que figuran a continuación y señale el nivel de acuerdo o desacuerdo que tiene con cada una de ellas, marcando con una “**X**” la alternativa elegida.

MUY DE ACUERDO (MD)  
 DE ACUERDO (DA)  
 EN DESACUERDO (ED)  
 TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)

		<b>MD</b>	<b>DA</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
1	En general estoy satisfecho conmigo mismo.				
2	A veces pienso que no soy bueno en nada.				
3	Tengo la sensación de que poseo algunas buenas cualidades.				
4	Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de las personas.				
5	Siento que no tengo demasiadas cosas de las que sentirme orgulloso.				
6	A veces me siento realmente inútil.				
7	Tengo la sensación de que soy una persona de valía, al menos igual que la mayoría de la gente.				
8	Ojalá me respetara más a mí mismo.				
9	En definitiva, tiendo a pensar que soy un fracasado.				
10	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo.				



**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG**

**INSTRUCCIONES:**

A continuación se presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una “X”, eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguno sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO       **(TA)**  
 DE ACUERDO                       **(DA)**  
 INDIFERENTE                   **(I)**  
 EN DESACUERDO               **(ED)**  
 TOTALMENTE EN DESACUERDO **(TD)**

		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					

		TA	DA	I	ED	TD
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					

		<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					