

UNIVERSIDAD PRIVADA  
“ANTONIO GUILLERMO URRELO”



Facultad de Psicología

**“RELACION ENTRE AUTOESTIMA Y AUTOEFICACIA PROFESIONAL  
EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TECNOLOGIA MINERA, EN  
LA CIUDAD DE CAJAMARCA”**

Autores:

Bach. María Teresa Soto Castañeda

Bach. Daniel Jacinto Cueva Chávez

Asesora:

Dra. Lucia Milagros Esaine Suárez.

Cajamarca - Perú

Marzo, 2021

COPYRIGHT © 2021

MARÍA TERESA SOTO CASTAÑEDA

DANIEL JACINTO CUEVA CHÁVEZ

Todos los derechos reservados.

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

“Relación entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una  
empresa de tecnología minera, en la ciudad de Cajamarca”

Presidente : Dr. Luis Enrique Vásquez Rodríguez

Secretario : Mg. Ricardo Monzón Portilla

Asesor : Dra. Lucía Milagros Esaine Suarez

## DEDICATORIA

A:

- A Dios por ser el principal gestor de todos nuestros actos.
- A nuestra familia por su incondicional apoyo durante el proceso de  
nuestra formación profesional.
- A todos los docentes de la Facultad de psicología de la Universidad  
Privada Antonio Guillermo Urrelo por compartir sus conocimientos y con ello  
permitirnos crecer profesionalmente.

**AGRADECIMIENTO:**

- A dios por permitirnos llegar a este momento, a nuestra familia por ser el soporte en todo momento para poder continuar y lograr nuestro objetivo.
- A nuestros docentes que nos han apoyado en la elaboración de la presente investigación.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito establecer la relación entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca. El tipo de investigación fue cuantitativa con diseño no experimental carácter descriptivo- correlacional. Cuya finalidad fue estudiar la relación que existe entre las variables autoestima y autoeficacia profesional; para ello se contó con una población de 80 colaboradores y una muestra de tipo no probabilística conformada por 61 colaboradores entre las edades de 20 a 52 años de edad, a quienes se les aplicó las herramientas de medición Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR), y el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10). Los resultados fueron procesados en la hoja de calculo de Excel y en el programa estadístico SPSS 23, luego se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnova para determinar el coeficiente de correlación a emplear. Teniendo como resultado el P valor de autoestima es menor a 0.05, por lo tanto, se concluye que su distribución es No Normal. Por lo contrario, el P valor de autoeficacia profesional es superior a 0.05, por lo tanto, su distribución es Normal. En efecto, para calcular el coeficiente de correlación de las variables se utilizó el Rho de Spearman. el coeficiente encontrado (0,604) lo que nos permitió evidenciar que, existe una relación positiva entre ambas variables, En tal sentido, se puede decir que existe una relación positiva media entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.

**Palabras claves:** Autoeficacia, autoeficacia profesional, autoestima, colaboradores.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to establish the relationship between self-esteem and professional self-efficacy in the employees of a mining technology company in Cajamarca. The type of research was quantitative with a descriptive-correlational non-experimental design. Whose purpose was to study the relationship between the variables self-esteem and professional self-efficacy; For this, we had a population of 80 collaborators and a non-probabilistic sample made up of 61 collaborators between the ages of 20 to 52 years old, to whom the Rosenberg Self-Esteem Scale (EAR) measurement tools were applied. and the Professional Self-efficacy Questionnaire (AU-10). The results were processed in the Excel spreadsheet and in the SPSS 23 statistical program, then the Kolmogorov-Smirnova test was used to determine the correlation coefficient to be used. As a result, the P value of self-esteem is less than 0.05, therefore, it is concluded that its distribution is Not Normal. On the contrary, the P value of professional self-efficacy is higher than 0.05, therefore, its distribution is Normal. Indeed, to calculate the correlation coefficient of the variables, Spearman's Rho was used. the coefficient found (0.604) which allows us to show that there is a positive relationship between both variables, In this sense, it can be said that there is a positive average relationship between self-esteem and professional self-efficacy in the employees of a mining technology company in Cajamarca.

**Keywords:** Self-efficacy, professional self-efficacy, self-esteem, collaborators.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO:.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
<b>ÍNDICE</b> .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	13
<b>CAPÍTULO I</b> .....	15
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	15
<b>1.1 Planteamiento del Problema</b> .....	16
<b>1.2 Formulación del problema:</b> .....	20
<b>1.3. Objetivos</b> .....	20
<b>1.3.1 Objetivo General:</b> .....	20
<b>1.3.2 Objetivos específicos:</b> .....	20
<b>1.4. Justificación de la investigación:</b> .....	21
<b>CAPÍTULO II</b> .....	24
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	24
<b>2.1. Antecedentes de Investigación:</b> .....	25
<b>2.1.1 Antecedente Internacionales</b> .....	25
<b>2.1.2 Antecedentes Nacionales.</b> .....	28



2.1.3 Antecedentes Locales.....	33
2.2. Bases Teóricas .....	33
2.2.1. Autoestima: .....	33
2.2.1.1. Conceptos de Autoestima .....	33
2.2.1.2. Dimensiones de Autoestima .....	35
2.2.1.3. Niveles de autoestima: .....	36
2.2.1.4. Autoestima Laboral: .....	40
2.2.2. Autoeficacia.....	42
2.2.2. 1. Expectativas de la autoeficacia .....	49
2.2.2.2. Autoeficacia en el ámbito laboral.....	51
2.3. Definición de Términos Básicos. ....	54
2.3.1. Autoestima: .....	54
2.3.2. Autoeficacia Profesional: .....	54
2.4. Hipótesis de investigación. ....	55
2.4.1. Hipótesis general.....	55
2.5. Definición operacional de variables. ....	55
CAPÍTULO III .....	58
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	58
3.1. Tipo de Investigación: .....	59

<b>3.2. Diseño de Investigación:</b> .....	59
<b>3.3. Población, muestra y unidades de análisis:</b> .....	60
<b>3.3.1 Población</b> .....	60
<b>3.3.2 Muestra</b> .....	61
3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión .....	61
<b>3.3.4 Unidad de Análisis</b> .....	61
<b>3.4. Instrumentos de recolección de datos:</b> .....	62
<b>3.5. Procedimiento de Recolección de datos</b> .....	64
<b>3.6. Análisis de datos</b> .....	65
<b>3.7. Consideraciones Éticas:</b> .....	66
CAPÍTULO IV .....	69
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	69
<b>4.1 Análisis de Resultados</b> .....	70
<b>4.2. Discusión de Resultados.</b> .....	79
CAPÍTULO V .....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	81
5.1 Conclusiones.....	82
<b>5.2. Recomendaciones</b> .....	82
REFERENCIAS .....	83

ANEXOS.....	86
-------------	----

### LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Escala de Autoestima de Rosenber (RSE).....	39
Tabla 2 Expectativas de Autoeficacia.....	50
Tabla 3 Operacional de variables.....	56
Tabla 4 Prueba de la distribución de las variables Autoestima y Autoeficacia Profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera.	73
Tabla 5 Coeficiente de correlación entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.....	74
Tabla 6 Autoestima en los colaboradores de una empresa de tecnología minera .....	75
Tabla 7 Autoeficacia Profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera .....	78

**LISTA DE FIGURAS**

- Figura 1 Diagrama de dispersión de la relación entre autoestima y autoeficacia profesional ..... 72
- Figura 2 Niveles de autoestima de los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca ..... 76
- Figura 3 Niveles de autoeficacia profesional de los colaboradores de una empresa de tecnología minearen Cajamarca..... 79

## INTRODUCCIÓN

La autoestima constituye una de los constructos más estudiados en el ámbito educativo y clínico por investigadores a nivel mundial, nacional y local; esto debido quizá a que la autoestima se le considere como la llave para el éxito personal, sin embargo, hay pocos estudios relacionados con la autoeficacia profesional.

Por ello, no es extraño que en algunos países del mundo la autoestima este relacionada a la autoeficacia profesional constituyendo una de las preocupaciones fundamentales en las empresas. De allí, en diversos países se elaboran y aplican pruebas para medir la autoestima o la autoeficacia de los trabajadores. El Perú no es ajeno a esto y por ello hay nuevas perspectivas de estudios vinculados con las organizaciones tomando importancia el estudio de factores que influyen en la autoeficacia de los trabajadores en las empresas, pues esto permitirá orientar a las empresas como mejorar la autoeficacia de los trabajadores.

En el capítulo I, trataremos sobre el problema, planteamiento, formulación del problema y sus objetivos generales y específicos, así como la justificación de la investigación.

En el capítulo II, estudiaremos lo concerniente al marco teórico, antecedentes internacionales, nacionales y locales de la investigación y bases teóricas.

En el capítulo III, se estudiará metodología de la investigación, tipos de investigación, diseño de la investigación, del mismo modo la población, muestra y unidad de análisis y los respectivos criterios de inclusión y exclusión de la investigación, así como los instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo IV, se analizará el análisis y discusión de los resultados obtenidos de la investigación que tiene como propósito establecer la relación entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera, en la ciudad de Cajamarca.

Finalmente, en el capítulo V, daremos a conocer las conclusiones y recomendaciones.

## **Capítulo I**

### **Problema de Investigación**

## 1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las empresas se enfrentan en un mundo más rápido y competitivo, mercados globalizados e innovadores en el que buscan posicionarse y ser rentables, para ello van generando mayor relevancia a sus colaboradores, entendiendo que ellos son el diferenciador en el logro de sus objetivos. Los directivos, dueños, accionistas, etc de las empresas buscan el bienestar y crecimiento profesional y personal en sus colaboradores buscando que esto genere mejores resultados comerciales.

Todo esto trae consigo mayores obligaciones y responsabilidades a los encargados de gestionar el talento humano en las organizaciones, pasando de la gestión de temas administrativos a la gestión del desarrollo y crecimiento de los colaboradores, cuyo objetivo es potencializar y fortalecer las habilidades tanto técnicas como blandas necesarias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos organizacionales.

Por tanto, se vuelve indispensable poner atención a los aspectos psicológicos de los colaboradores, reconociendo que, si las personas se encuentran bien interna como externamente, ello será la clave para el desarrollo y crecimiento de la empresa. Considerando entonces estos aspectos psicológicos, es de interés analizar el papel que juegan la autoestima y la autoeficacia profesional de los colaboradores en el ámbito laboral y como puede ser utilizado en beneficio de la empresa.

Por lo tanto, debería ser de interés para los encargados de gestionar el talento humano en las organizaciones identificar qué hace que las personas se desempeñen mejor y por tanto generen mayor productividad y rentabilidad a las empresas, creemos que esto se encuentra relacionado con su propia seguridad y confianza, definido en autoestima y autoeficacia. Es



así, que en este contexto existen algunos estudios, que se detallan más adelante y que fueron realizados en diferentes realidades que permiten tener una visión más amplia y clara de lo que se pretende conocer.

Para Resines (1999), “la autoestima es el sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que impulsa a la persona a seguir adelante, y actuar en pro de alcanzar sus objetivos” (p.4).

El concepto que tenemos de nosotros mismos no es algo heredado, es aprendido directamente del medio, a partir de la valoración que hacemos de nuestro comportamiento y de la asimilación e interiorización de la opinión de los demás respecto a nosotros (Resines, 1999)

Por otro lado, tenemos a Bandura (1994), que define la autoeficacia como: “la creencia de las personas acerca de sus capacidades para producir niveles designados de desempeño que ejercen influencia sobre los eventos que afectan sus vidas”, siendo una de las principales motivadoras de la conducta humana pues es la creencia en las propias capacidades y competencias la que lleva a realizar algo de manera eficaz. Creer que puedes hacer algo y puedes hacerlo bien, incrementa el deseo de hacer las cosas, de persistir en ellas aun cuando se presenten obstáculos y dificultades y además nos hace sentir felices (Salanova, 2014).

Se identifica en este contexto que tanto la autoestima como la autoeficacia, son constructos que conllevan a una conducta humana determinada, en tal sentido, es importante conocer como se relaciona y en que medida podemos trabajar con dichos constructos para beneficio de las personas y por ende de las empresas.

Existen componentes de importancia que nos permiten conocer y entender la autoestima como son el autoconcepto, las actitudes o motivaciones, así como los niveles individuales como son el cognitivo, emocional y conductual (Resines, 1999).

¿El autoconcepto y las creencias son entonces lo que nos define?, o es el concepto que tenemos de nosotros mismos y esto ¿de qué depende?, de componentes relacionados como el pensar, sentir y actuar, ya que la variación en uno de ellos afecta al otro indiscutiblemente. Así, si pienso que no puedo, me siento mal y actúo en relación con ello, conllevando a sentirse desmotivado, a no dar soluciones y no obtener los resultados buscados (Resines, 1999).

En relación al comportamiento, las personas con alta autoeficacia tienden a elegir aquellas tareas que se creen capaces de hacer y se evita aquellas que se cree exceden la propia capacidad, tienen emociones positivas, como el entusiasmo, la satisfacción, el confort entre otras que a su vez se relacionan con el engagement en el trabajo y la mejora del desempeño (Salanova, Lorens y Schaufeli, 2011). Así las personas con alta autoestima son personas que superan sus problemas, son creativas, independientes, tienen facilidad para interrelacionarse, sus capacidades no necesitan de la aprobación de los demás, muestra sus emociones con facilidad, afrontan retos con optimismo, asumen responsabilidades con compromiso y perseveran en sus metas (Castro, 1989; Resines, 1999).

Sin embargo, las personas que se consideran poco eficaces en el afrontamiento de las demandas de trabajo exageran la magnitud de sus deficiencias o las dificultades de su entorno, esto se considera una autoeficacia negativa y que con el tiempo podría desarrollar el burnout o síndrome de quemarse por el trabajo (Salanova y Llorens, 2008). Así también, las personas con baja autoestima, suele ser insegura, desconfiada de sus propias capacidades, con

dificultad para tomar decisiones, con temor a equivocarse, necesita del reconocimiento de los demás, tiene muchos complejos, tiene una imagen distorsionada de sí misma (en aspectos físicos, de valía, carácter, personalidad); todo esto le genera un sentimiento de inferioridad y timidez al relacionarse, tiene miedo al rechazo y a ser abandonada, tiene una marcada dependencia afectiva, pues no se quiere lo suficiente para valorarse positivamente (Castro, 1989; Bandura, 1997; Resines, 1999; Branden, 2001).

Bandura (1997), afirma que la autoeficacia percibida, es la percepción de las propias habilidades, es fundamental, pues afecta de manera directa la conducta, así como en las metas y aspiraciones, expectativas de resultado, en los aspectos afectivos.

Así, en el ámbito laboral, las personas no están aisladas, se interrelacionan y comparten conocimientos, competencias y recursos trabajando juntos para resolver problemas; por tanto, estos equipos de trabajo desarrollan creencias compartidas sobre cuán eficaces se sienten para desarrollar una tarea, organizar y ejecutar cursos de acción necesario para obtener niveles excelentes de resultados, a esto Bandura llamó creencias colectivas de eficacia.

En esta localidad, el tema es nuevo; sin embargo, con base en nuestra experiencia, el desarrollo personal de los colaboradores es esencial para el crecimiento y mejora del desempeño, este desarrollo personal entendido por el fortalecimiento de sus habilidades sociales entre las cuales tenemos la autoeficacia y la seguridad en sí mismo para desarrollar cualquier tipo de acción tanto a nivel personal como profesional. Se ha identificado además que esta inseguridad producto de formas de crianza, valores, etc. ha generado que las personas crean y sientan en muchas situaciones laborales que no son capaces de lograr objetivos y metas propuestas tanto por la organización para la que laboran como por sí

mismas. Es en este contexto que se desea investigar el nivel en el que se encuentra la autoeficacia de los colaboradores de la empresa, de manera que ello permita tomar acciones de mejora continua.

En tal sentido se desea conocer cuál es el nivel de autoeficacia profesional en los colaboradores de la empresa de tecnología minera, de manera que ello permita identificar cuáles son los factores que intervienen en el desarrollo de la autoeficacia en las personas con el fin de plantear acciones que conlleven a potenciarla y con ello elevar el crecimiento y desarrollo personal que permita como consecuencia incrementar la productividad y rentabilidad de la empresa.

### **1.2 Formulación del problema:**

¿Qué relación existe entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca, 2020?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General:**

Determinar la relación existente entre autoestima y autoeficacia profesional de los colaboradores de una empresa de tecnología minera de la ciudad de Cajamarca.

#### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- Identificar los niveles de autoestima en los colaboradores de la empresa de tecnología minera de Cajamarca.
- Identificar los niveles de autoeficacia profesional en los colaboradores de la empresa de tecnología minera en Cajamarca.

- Determinar la relación entre las dimensiones de autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera de Cajamarca.

#### **1.4. Justificación de la investigación:**

Esta investigación se justifica por tres razones. Primero, a nivel teórico, y después de una amplia revisión acerca del tema, se ha constatado la ausencia de investigaciones que vinculen la autoestima a la autoeficacia profesional. La teoría asume que un trabajador con autoeficacia es productivo, y algunas investigaciones han mostrado esa correlación, pero esto no dice nada acerca del por qué algunos trabajadores tienen una alta autoeficacia y otros baja, en tal sentido se trata de encontrar alguna variable que explique, o simplemente pueda estar vinculada con, la autoeficacia profesional.

Segundo, a nivel práctico la presente investigación se justifica porque es necesario contar con información que permita el desarrollo de talleres de crecimiento personal, así como permita definir mejor perfiles de puesto y con ello procesos de selección más asertivos, generando ello disminuir la brecha entre persona y puesto, así como, promover y fortalecer la autoestima y autoeficacia profesional de los trabajadores, pero esto sólo será posible si se aborda en conjunto considerando las variables que puedan estar influenciando.

Tercero, a nivel social, esta investigación se justifica porque se necesita contar con información acerca de la manera de cómo se puede elevar la autoeficacia profesional para incrementar el desempeño de los trabajadores, y por lo tanto permitirles que tenga posibilidades de mantenerse vigentes en el mercado laboral competitivo, como el actual.

Cuando una persona piensa que puede, entonces lograrlo es mucho más sencillo, considerando el pensamiento “querer es poder” y en realidad todo empieza con el querer

realizar algo y lograr una meta u objetivo, pero no basta solo con quererlo sino que hay que sentirse capaz de poder realizarlo y es allí donde radica la importancia de la autoeficacia en la vida de las personas, cuando éstas se creen que son o no capaces de realizar un actividad o tarea y creen que tienen las suficientes habilidades y capacidades para lograrlo; estas creencias basadas en las experiencias previas, la experiencia vicaria, la persuasión social y el estado emocional y fisiológico determinan mucho cuánto creemos en lo que somos capaces de hacer. Esto es determinante a la hora de enfrentarnos a nuevos desafíos y retos, teniendo en cuenta ello y el mundo cambiante y dinámico del mercado laboral en el que vivimos y que cada vez es más exigente, es que las empresas buscan personas que puedan enfrentarse a retos y cambios de manera eficaz y eficiente, por tanto buscan personas con un alto nivel de autoeficacia profesional que se sientan capaces de lograr las metas y objetivos propuestos y más aún que se consideren capaces de superarlos, pues ello conllevará a incrementar la productividad de las organizaciones y por ende su rentabilidad; es entonces donde radica la importancia y la necesidad de conocer el nivel de autoeficacia profesional de los colaboradores de la empresa de tecnología minera que constituyen el ADN de la misma pues son ellos los que deben tener todas las herramientas necesarias y bien desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos trazados.

Hay que considerar además que ello permitirá entender cómo es que se puede generar programas que permitan fortalecer la autoestima y autoeficacia profesional de cada uno de los colaboradores, que no solamente repercutirá en una mejora laboral, sino en la mejora personal influyendo en cómo se siente en sus relaciones interpersonales, familiares y profesionales; así como en el éxito futuro que pueda tener en cualquier puesto o función que desarrolle.

Conocer a la relación que existe entre autoestima y autoeficacia profesional de los colaboradores en la empresa de tecnología minera en la ciudad de Cajamarca, de manera que permita evaluar si ello incrementa su productividad, conllevaría a tener una línea base que permita identificar acciones a seguir para poder desarrollar esta habilidad y en el futuro poder implementarlas en otras realidades como son diferentes organizaciones, instituciones, industrias o sectores productivos de la localidad. La propia experiencia indica que las empresas Cajamarquinas no tienen como parte de su política de trabajo y cultura el invertir en el desarrollo y crecimiento continuo de sus colaboradores, por el contrario, es aún considerado un gasto el hecho de generar para ellos algún tipo de capacitación u oportunidad de mejora a nivel tanto personal como profesional. La teoría psicológica nos dice que una persona que se siente feliz trabaja mejor y produce mucho más que una persona que no se siente feliz y ello asociado a poder desarrollar de manera adecuada sus habilidades blandas que se van aprendiendo y fortaleciendo por medio de la experiencia. Por todo lo antes mencionado se considera importante desarrollar la presente investigación.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**



## **2.1. Antecedentes de Investigación:**

### **2.1.1. Antecedente Internacionales.**

López (2012) elaboró un estudio acerca de la autoestima y su relación con el sentido de pertinencia en un grupo de operarios de una empresa de manufactura de envases de vidrio, cuyo objetivo fue determinar si existe correlación entre autoestima con el sentido de pertinencia. Se tomó como sujetos de estudio al personal de los departamentos de Producto Terminado, Embarques, Decorado y Fundición; siendo estas 67 personas de género masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 44 años, con una permanencia laboral entre 1 a 20 años a quienes se les aplicó el cuestionario A – E de autoestima y un cuestionario de identificación con la empresa. El estudio fue de tipo correlacional y descriptivo. Además, se establecieron los niveles de autoestima y sentido de pertenencia de los sujetos por turno laboral, estado civil, edad y personal administrativo y operativo. La principal conclusión a la que se pudo llegar mediante los resultados obtenidos es que no existe una correlación estadísticamente significativa entre autoestima y sentido de pertenencia en la empresa de manufactura de envase de vidrio donde se realizó el estudio, tomando en cuenta estado civil, departamento de labores, turno laboral y actividades administrativas u operativas de los sujetos con los que se hizo el estudio.

Arteaga (2014) en su tesis titulada relación entre autoestima y actitud de atención al cliente en un grupo de meseros en un hotel de la ciudad de Guatemala, tuvo como objetivo determinar la relación entre autoestima y actitud de atención al cliente en grupo de meseros, se realizó un estudio de tipo descriptivo, la muestra estuvo formada por la totalidad de la población la cual se encuentra constituida por 21 meseros de uno de los hoteles con mayor prestigio de la ciudad de Guatemala, para la recolección de la información se utilizaron dos

cuestionarios, uno para medir el nivel de autoestima y el otro para conocer la actitud de atención al cliente en el grupo de meseros. Los instrumentos fueron aplicados de forma individual a toda la población. La obtención de información para conocer el nivel de autoestima en los colaboradores se llevó a cabo a través de la aplicación de un instrumento de modalidad Likert, auto aplicable, el cual fue elaborado por el sociólogo Rosemberg, más conocido como la Autoestima de Rosemberg Escala (RSES); dicho instrumento consta de 10 preguntas de opción múltiple y para medir la atención al cliente se empleo un instrumento elaborado con el fin de medir la atención al cliente a través de cuatro componentes: cortesía, amabilidad, rapidez en la atención y asesoría e información. Se pudo identificar en los resultados obtenidos que la edad, el estado civil, el género y años de laborar en el hotel, no tienen una relación significativa con el nivel de autoestima, ni con la actitud de atención al cliente en el grupo de meseros. De los resultados obtenidos se concluye que sí existe correlación estadísticamente significativa entre atención cliente, los indicadores de atención al cliente y la autoestima.

Amoedo y Pino (2016) llevaron a cabo un estudio que consistió en comprobar si los sujetos que poseen un mayor grado de autoeficacia percibida para la actividad deportiva y una autoestima más elevada tienen mejores resultados deportivos. Este estudio ha sido realizado con integrantes de la Federación Gallega y la Real Federación Española de Judo y Deportes Asociados, de edades comprendidas entre los 14 y 39 años. Se trata de un estudio descriptivo-interpretativo con un diseño cuasi experimental de carácter transversal, en el cual se emplean, para realizar diferentes comparaciones entre variables, la prueba t de student y la correlación de Pearson. Los resultados sugieren diferencias significativas entre los niveles de autoeficacia y autoestima en función de la edad y el sexo. Así mismo, comprobamos que

existe correlación positiva entre la autoeficacia percibida y el rendimiento deportivo y también entre la autoestima y éste. De ahí que se pueda concluir que a mayor nivel de autoeficacia y autoestima, mayores resultados deportivos.

Rojas (2014), llevó a cabo en Guatemala de la Asunción un estudio titulado: Nivel de Autoeficacia de los empleados de la confederación deportiva autónoma de Guatemala, cuyo objetivo fue establecer el nivel de autoeficacia general de los empleados administrativos de CDAG en una muestra de 30 empleados de los cuales 15 han practicado deporte y 15 no, fue de tipo descriptivo utilizó la Escala de Autoeficacia General, obteniendo como resultado que el nivel de autoeficacia percibida de los empleados es alta, como también lo es para aquellos que practican deporte y los que no, de igual manera para el género masculino sobre el femenino, así como para la escolaridad que a mayor grado de instrucción mayor nivel de autoeficacia percibida.

Gil, García, Caro y Hernandez, (2008) llevaron a cabo una investigación titulada Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería, este estudio llevado a cabo en Valencia – España, teniendo como objetivo analizar la influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), la muestra estuvo formada por 714 profesionales de enfermería que trabajan en diferentes hospitales, se realizó un estudio de tipo descriptivo, para la medición de las variables se utilizó la Escala de Karasek (1979) adaptada al castellano para el sobrecarga laboral, los niveles de autoeficacia fueron evaluados con la Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996) adaptada al castellano, el SQT fue estimado con el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) (Maslach y Jackson, 1986), los resultados indicaron que la percepción de sobrecarga laboral

por parte del personal sanitario se asociaba significativamente con agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo en la dirección esperada, de la misma manera, la Autoeficacia percibida se relacionó significativamente y de forma negativa con los niveles de Agotamiento emocional y despersonalización; y de forma positiva con realización personal en el trabajo.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

Castro (2012) realizó un trabajo con el cuyo propósito fue describir el nivel de la autoestima y la autoeficacia en los pacientes internados en el centro de Rehabilitación de Ñaña, según la etapa del tratamiento en que se encuentran. La muestra estuvo compuesta por 80 pacientes adictos varones que estuvieron internados entre los años 2008 y 2009, cuyas edades oscilaban entre los 18 y los 67 años, a los que se les aplicó el Inventario de Autoestima de Barksdale y el Cuestionario Breve de Confianza Situacional de Annis y Gram. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal. Los resultados revelaron que el 17.5% de los pacientes tenían autoestima inferior, el 50% autoestima promedio y el 32.5% autoestima superior. Además que el 35% de los pacientes tenían autoeficacia baja, el 36.3% autoeficacia normal y el 28.8% autoeficacia alta. Asimismo, se encontró que el nivel de autoestima y autoeficacia se incrementaban según el paciente avanzaba en el tratamiento y que existía una correlación bilateral entre ambos constructos.

Reyes (2014) llevó a cabo una investigación titulada Autoestima y Síndrome de Burnout en el personal que labora en un autoservicio - Piura 2012, la finalidad fue determinar si existe relación entre Autoestima y Síndrome de Burnout en el personal que labora en un autoservicio en la ciudad de Piura. Se trabajó con una población de 100 colaboradores de las áreas de atención al cliente, caja, ventas, ventas empresariales; haciendo uso de un

consentimiento informado antes de la aplicación de dos cuestionarios, el MBI de Maslach y Jackson para medir las dimensiones del Síndrome de Burnout y la escala de Autoestima de Coopersmith para identificar los niveles en los que se encontraban. Posteriormente se utilizó el modelo descriptivo correlacional y el programa SPSS versión 20, para realizar nuestro análisis de datos, obteniendo como resultado que no existe correlación entre ambas variables. La investigación es aplicativa no experimental, de diseño correlacional.

Burga (2018) en su estudio titulado nivel de autoestima de los agentes de una empresa de seguridad personal de la ciudad de Lima- 2017, tuvo por finalidad conocer los niveles de autoestima en un grupo de agentes de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Lima. El instrumento de recolección de datos empleado fue la Escala de Autoestima Coopersmith. El diseño de investigación utilizado fue del método cuantitativo, de nivel descriptivo comparativo y de tipo no experimental y transversal, la muestra estuvo conformada por 150 agentes de seguridad de una empresa privada de seguridad de Lima. Los resultados hallados permiten determinar que el nivel de autoestima de los agentes en su mayoría se ubica en la categoría media alta y alta. Asimismo en el estudio se pudo evidenciar que la autoestima en la dimensión personal (sí mismo) tiene mejor nivel que la autoestima de las dimensiones social y familiar. Por otra parte se efectuó una comparación en los niveles de autoestima por edades y por zona geográfica, en cuanto a la autoestima por edades se halló que los agentes mayores (31 a 65 años) tienen una autoestima mejor estructurada que la de los jóvenes (18 a 30) años; asimismo en la comparación considerando las zonas geográficas donde laboran los agentes, se evidenció que los agentes de la provincia del Callao, tienen una autoestima levemente mejor que los de Lima metropolitana. Por otra parte aún cuando en los grupos por edades y por zonas geográficas se encuentran leves diferencias en las medias de la

autoestima, todos los grupos se ubican en el nivel medio alto. Finalmente, se determinó que la autoestima de los agentes se ubica en el nivel medio alto, con lo que se pudo comprobar la hipótesis que afirmaba que la autoestima de los agentes era de nivel alto.

Inca (2018) llevó a cabo una investigación, que estudia los niveles de autoestima de los trabajadores de la empresa Grupo Cabal. El trabajo determina a la autoestima, como el afecto que atesoramos sobre nosotros mismos, el aspecto en que cada uno se valora a sí mismo, se caracteriza respecto a su apariencia, a sus competencias, a su conducta, se cimienta en todas las ideas, sentimientos, sensaciones y hábitos que sobre nosotros mismos hemos asimilado durante nuestra existencia. Determinamos tipo y diseño de la investigación de tipo descriptivo transversal, hemos trabajado con un muestrario de 50 trabajadores, de los cuales 35 son varones y 15 son mujeres, se utilizó el test de Autoestima de Stanley Coopersmith, los resultados obtenidos, entre hombres y mujeres, se evidencia al factor social más debilitado y los factores que salieron más satisfactorios son el factor familia y factor sí mismo.

Seminario (2018) desarrolló una investigación titulada Nivel de Autoestima de los trabajadores del Centro de Salud Ayabaca – Piura 2018. La investigación fue desarrollada bajo un diseño no experimental, de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, y de corte transversal. La población estuvo formada por todos los trabajadores del Centro de Salud Ayabaca, y la muestra por 20 de los miembros trabajadores del Centro de Salud Ayabaca. Para la recolección de los datos se utilizó como instrumento la Escala de Autoestima de Coopersmith para adultos, que consta de 25 ítems. El resultado de la investigación nos muestra que los trabajadores del Centro de Salud Ayabaca presentan una autoestima medio alto a nivel general; En la sub escala si mismo con un 55% presentan un nivel medio alto, en

la sub escala social con un 45% presentan un nivel medio alto y en la sub escala hogar con un 60% presentan un nivel medio alto. En conclusión, el nivel de autoestima de los trabajadores del Centro de Salud Ayabaca – Piura 2018, es un nivel medio alto, que nos indica que colaboradores del Centro de Salud Ayabaca, en su mayoría son personas optimistas pero que en su interior sienten inseguridad de su valía personal, según las generalidades de nuestro instrumento.

Terry (2008) llevó a cabo una investigación titulada Hábitos de estudio y autoeficacia percibida en estudiantes universitarios, con o sin riesgo académico, en la ciudad de Lima; cuyo objetivo se centró en determinar la relación entre hábitos de estudio y autoeficacia percibida según la condición académica de un grupo de estudiantes matriculados en el semestre académico 2007 – 2. La muestra estuvo formada por 177 estudiantes de la Universidad Privada de Lima, seleccionándose principalmente estudiantes de las carreras de Ingeniería y Administración en sus diversas especialidades con dos condiciones académicas (situación de riesgo y situación de no riesgo académico), se tuvo 110 estudiantes en situación de riesgo y 67 en situación de no riesgo académico, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional comparativo. Se utilizó para el presente estudio 2 instrumentos de medición, la escala de autoeficacia general y para los hábitos de estudio el Inventario de Hábitos de estudio de Pozar. Los resultados afirmaron la relación entre autoeficacia y los hábitos de estudio, según la condición académica de los estudiantes; en relación a los resultados de autoeficacia se encontró un promedio alto de autoeficacia percibida y una asociación con el género y la variable edad, lo cual podría indicar que en futuras investigaciones se deberían considerar estas variables para estudiar el constructo y por otro lado no se encontró

asociación significativa de autoeficacia percibida según condición académica en los dos grupos de participantes, ambos tenían promedios similares.

Quiñones (2016), llevó a cabo un estudio titulado Relación entre autoeficacia y la procrastinación laboral en colaboradores de una empresa automotriz de Lima metropolitana, el objetivo fue determinar la relación entre la autoeficacia y procrastinación laboral en los colaboradores de una empresa automotriz de Lima Metropolitana, la muestra estuvo compuesta por un total de 80 colaboradores de una empresa automotriz de Lima metropolitana, el tipo de investigación es no experimental, descriptiva y el diseño es correlacional bivariado. La investigación concluyó que existe una relación significativa y negativa entre autoeficacia y procrastinación en colaboradores de una empresa automotriz de Lima Metropolitana, los hallazgos del presente estudio ponen en evidencia la relevancia de desarrollar el sentido de eficacia de personal para prevenir la procrastinación en los colaboradores y por ende tener repercusiones positivas en la productividad de éstos.

Zapata (2017) elaboró un estudio titulado Autoeficacia y desempeño en docentes de instituciones educativas públicas, San Martín de Porres, 2017; con el objetivo de determinar la relación entre autoeficacia y desempeño en los docentes del nivel secundaria de instituciones educativas públicas, San Martín de Porres, 2017; cuya muestra estuvo formada por 1,010 docentes del nivel de secundaria de centros educativos públicos, de ambos sexos y edad; el tipo de investigación fue no experimental de corte transversal, descriptivo – correlacional, los instrumentos utilizados para medir las variables son la Escala de autoeficacia percibida para medir la autoeficacia y el cuestionario de desempeño en docentes para medir el desempeño de los docentes, el presente estudio concluyó que entre las variables desempeño y autoeficacia no existe una relación significativa.



### **2.1.3 Antecedentes Locales.**

Irigoín (2018) desarrolló una investigación titulada Nivel de autoeficacia laboral en profesionales de los establecimientos de salud de la ciudad de Cajamarca, cuyo objetivo se centró en determinar el nivel de autoeficacia laboral en profesionales de los establecimientos de salud de la ciudad de Cajamarca, la muestra estuvo compuesta por 166 profesionales de los establecimientos de salud de la ciudad de Cajamarca, el tipo de investigación fue transversal – descriptiva de diseño no experimental, el instrumento utilizado para medir las variables fueron el Cuestionario de Autoeficacia Profesional, que examina las creencias de los trabajadores de sus propias capacidades, el estudio concluyó que el nivel general de autoeficacia laboral en profesionales de los establecimientos de salud de la ciudad de Cajamarca, es alto.

En la ciudad de Cajamarca, no se encuentra antecedentes de estudios realizados sobre autoestima en el ámbito laboral. Sin embargo, los estudios realizados sobre autoestima están enfocados al ámbito educativo y clínico específicamente.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Autoestima:**

#### ***2.2.1.1. Conceptos de Autoestima***

Contar con una buena autoestima es imprescindible para poder ser mejores trabajadores, teniendo en cuenta el nivel de autoestima de un trabajador este presentara mejores aspiraciones. Es bien sabido que el éxito no está marcado en la vida de la persona cuando nace, tampoco es algo de suerte, sino es un camino constante que demanda decisión y esfuerzo confiando en las propias capacidades, las cuales hoy en día muchas personas en su vida laboral dejan de lado esto, se sienten fracasados e infelices, en lugar de verse como

individuos capaces de superar las dificultades que se les presenta y aprender de ellas para poder continuar, logrando sus objetivos y siendo parte activa una organización para sacarla adelante. En la actualidad existen muchas definiciones o conceptualizaciones acerca de la autoestima como son:

Coopersmith (1976) la autoestima es la evaluación que hace el individuo de sí mismo manifestando una actitud de aprobación o desaprobación de manera que el individuo se cree capaz, significativo y exitoso.

Rosenberg define a la autoestima como un sentimiento positivo o negativo, que hace el individuo hacia uno mismo. En consecuencia, habrá una autoestima alta y otra baja. De ahí que esta definición, se sustenta en la construcción social, así pues, los auto valores nacen de la interacción de procesos culturales, familia, sociales, e interpersonales (Sebastián, 2012).

Para Clemes y Bean (2001) la autoestima es el conjunto de emociones que siente un individuo al interactuar con su entorno, de manera que los sentimientos pueden ser positivas o negativos, lo cual dependerá de la comprensión de las experiencias vividas ya sean agradables o desagradables, de manera que estarán influenciadas por las creencias y valores de la persona, teniendo como efecto que el individuo presente una actitud positiva o negativa, ante una determinada circunstancia.

García (2010) entiende que la autoestima es la evaluación completa que hace un individuo de su aprecio como persona, “soy una persona que vale la pena”, “no sumo nada”. Mostrando de esta manera los factores que mejor anuncian la valencia

de esta reflexión considerando la opinión de los otros individuos significativos, y el grado de eficacia o desempeño que uno percibe en los distintos dominios de su vida.

Para Maslow (citado en Briones & Tejada, 2018) la autoestima es primordial para el desarrollo como personal, teniendo en cuenta que alguien con baja autoestima no podría realizarse a plenitud, ni física ni mentalmente, debido a que la autoestima es una expresión que está profundamente ligado a la estimación y a la percepción de eficacia.

#### **2.2.1.2. Dimensiones de Autoestima**

Los factores o dimensiones de la autoestima varían de acuerdo a los autores que los han estudiado. Entre los más destacados investigadores de la autoestima están Coopersmith, Rosenberg y Satir:

Según Coopersmith (1967) existen cuatro criterios para que un individuo estructure su autoestima.

- El primer criterio, está orientado a la significación, en el grado en que el sujeto se siente cómodo y aceptado por las personas mas significativas para él.
- El segundo criterio, está dirigido al éxito, la competencia o grado que creemos poseer para desempeñar una tarea que consideramos valiosa e importante.
- El tercero criterio, la virtud o valoración moral, está dirigido a los proyectos de vida, sumado los valores que cada persona tiene, así como la propia motivación para poder concluir con las metas trazadas.
- El cuarto criterio, El poder o capacidad que la persona cree tener para controlar su vida e influir en la vida de los demás.

- Considerando estos cuatro criterios, los factores que influyen en la autoestima de los sujetos serán:

- Primer factor la educación familiar: “Los sujetos que presentan autoestima alta que concuerdan con el perfil de una educación familiar de estilo democrático, es decir, estos sujetos gozan de un gran nivel de afecto y comunicación al tiempo que padecen grandes exigencias y controles.

- Segundo factor; el grupo de iguales. La consideración dentro del grupo, es un componente fundamental del auto-concepto y por lo tanto de la autoestima. La reputación y la preferencia dentro de dicho grupo condiciona la evolución del sujeto.

- Tercer factor; los profesores quienes inciden de forma importante en la configuración del autoconcepto, por ser quienes les evalúan en la escuela y quienes dirigen sus capacidades y contribuyen al desarrollo de sus potencialidades.

- Cuarto factor; las características personales determinan, en gran parte, el éxito o fracaso de una acción sobre el adolescente. Cualquier tarea tiene efectos distintos según las características personales y sobre la autoestima del sujeto.

#### **2.2.1.3. Niveles de autoestima:**

Así mismo, Coopersmith (como lo cita Espinoza, 2015) manifiesta que la autoestima se clasifica en tres niveles: alto, medio y bajo, los cuales se detallan en lo siguiente:

- Cuando se habla de un nivel de autoestima alta, las personas pueden ser afectivos, comunicativos, que triunfan en las diferentes áreas de su vida, dirigen grupos, se involucran ante situaciones que suceden en su comunidad, maneja equilibradamente su estado de autoconcepto, creen y confían en sus habilidades, aceptan y toleran sus debilidades, son pacientes y se esfuerzan por conseguir cada logro y tienen esperanzas altas sobre su futuro.

- Cuando se habla de un nivel de autoestima media, las personas tienen cierta semejanza con los individuos que tienen una autoestima alta, sin embargo, en algunas situaciones presentan conductas inadecuadas que revelan problemas en su autopercepción y autoconcepto. Pero se muestran perseverantes, entusiastas y tienen la capacidad de reconocer sus propios defectos. Asimismo, presentan incertidumbres al momento de actuar o tomar decisiones en las diferentes áreas de su vida, a veces suelen mostrar dependencia a la aceptación de su entorno.

- En un nivel de autoestima baja, las personas se muestran aisladas, depresivos, con baja capacidad de afrontar situaciones desagradables, desanimadas, mayor sensibilidad y temor ante la crítica de los demás. Asimismo, expresan conflictos a nivel intrapersonal e interpersonal, presentan dificultades para reconocer sus cualidades, constantemente se fijan en los trabajos de los demás y desvalorizan lo suyo.

Por su parte Rosenberg (1979) afirma que cuando una persona valora positivamente sus acciones es una persona que está complacido del tipo de persona que es y por lo tanto, tiene una autovaloración positiva. Asimismo, en 1973 (como se citó en Gallardo, 2018), manifiesta que la autoestima posee tres niveles: alta, promedio y baja.

1. Autoestima alta: se refiere que la persona se define como bueno y se acepta plenamente, considerada como autoestima normal.

2. Autoestima mediana: se refiere que la persona no se considera superior a otros, ni tampoco se acepta a sí mismo plenamente. Además, este nivel indica que no se presentan problemas de autoestima grave, sin embargo, es conveniente mejorarla.

3. Autoestima baja: aquí la persona se considera inferior a los demás y hay desprecio hacia sí mismo, por lo tanto, se considera que en este nivel existen problemas de autoestima

significativos. Rosenberg desarrolló una de las escalas más utilizadas para la medición global de la autoestima en 1965, para la evaluación de la autoestima en adolescentes, la cual incluye diez ítems cuyos contenidos se centran en los sentimientos de respeto y aceptación de sí mismo. La mitad de los ítems están enunciados positivamente y la otra mitad negativamente.

La escala de autoestima de rosenberg (RSE) posee tres niveles.

a. Autoestima alta: Considerada como autoestima normal con un puntaje de 30 a 40 puntos.

b. Autoestima promedio: No presenta problemas de autoestima graves, pero es conveniente mejorarla con un puntaje de 26 a 29 puntos.

c. Autoestima baja: Cuando existen problemas significativos de autoestima, con un puntaje menos de 25 puntos.

**Tabla 1***Escala de Autoestima de Rosenberg (RSE)*

---

## Positivamente

1. Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás.
2. Estoy convencido de que tengo cualidades buenas.
3. Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.
4. Tengo una actitud positiva hacia mí mismo(a).
5. En general estoy satisfecho(a) de mí mismo(a).

## Negativamente

6. Siento que no tengo mucho de lo que estar orgulloso (a).
7. En general, me inclino a pensar que soy un fracasado (a).
8. Me gustaría poder sentir más respeto por mí mismo (a).
9. Hay veces que realmente pienso que soy un inútil.
10. A veces creo que no soy buena persona.

---

*Nota.* Tomado de Rosenberg 1965 (como se citó en Gallardo, 2018)

En la tabla se puede notar que en la Escala de Autoestima de Rosenberg (RSE), cinco ítems corresponden a las percepciones, sentimientos y autoconceptos positivos y los otros cinco ítems corresponde a las percepciones, sentimientos y autoconceptos negativos de los adolescentes.

Satir (1988) (citado en Gallardo en 2018) la autora en su libro Dos enfoques de la terapia familiar, considera que las personas están conformados de ocho componentes. Estos componentes se refieren a la autoestima que cuando una persona se quiere mucho, no habrá algo que pueda lastimar, desvalorizar, humillar a sí misma o a los demás. Estos ocho componentes son :

1. El cuerpo, la parte física, donde todas las partes forman un sistema.
2. Los pensamientos, la parte intelectual teniendo la parte cognitiva del sistema.
3. El sentimiento, la parte emocional. Se refiere a las emociones y sentimientos.
4. Los sentidos, que son las partes sensoriales: ojos, oídos, lengua y nariz.
5. Las relaciones, parte interactiva con la gente de nuestro entorno.
6. La nutrición, los alimentos que se ingieren (líquidos y sólidos).
7. El contexto los sitios donde vivimos y trabajamos espacio, tiempo, aire, color, sonido y textura.
8. El alma, la parte espiritual. saber que fuera de nosotros existe una energía vital.

#### **2.2.1.4. Autoestima Laboral:**

La autoestima en el ámbito laboral es muy importante porque las personas con niveles altos de autoestima son más confiables al momento de encomendar procesos de toma de decisiones, debido a que no tiene miedo al fracaso, se enfrentan de mejor manera a los retos y a las exigencias, son personas persistentes y



presentan niveles más altos de tolerancia frente a la frustración, son personas que tienen mayores capacidades para realizar trabajos en equipo, por ende, favorecen a las organizaciones para poder alcanzar niveles más altos de rendimiento.

Castro (1989) manifiesta, en el ámbito profesional, contar una autoestima saludable facilita una mejor apreciación de la realidad, así como la comunicación interpersonal de manera mas favorable, ayudando a tolerar mejor el estrés y la incertidumbre, y en consecuencia asumir mejor los procesos de cambio.

Resines (1999), la autoestima es el sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que impulsa a la persona a seguir adelante, y actuar en pro de alcanzar sus activos. Este sentimiento se define a partir del sentimiento de competencia y valía personal, y se basa en los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo lo largo de la vida.

Branden (2002) las conductas resultantes es una baja autoestima en el mundo empresarial se presentan cuando los trabajadores muestran inseguridad para comunicar sus ideas, la incapacidad para innovar y cambiar, excesivo deseo demostrar status y de hablar permanentemente de sus logros.

Cardona (2004) manifiesta cuando un gerente tiene baja autoestima su conducta menoscaba permanentemente a los demás. Como no se siente competente, necesita creer que los demás son menos que él, y trata de subir su autoestima de forma ficticia encontrando errores en sus subordinados, convenciéndose así mismos de que sus ideas son las mejores, y sintiéndose poderosos por ser el único que toma decisiones.

Cleghorn (2003) (citado por Ateaga 2014) refiere, para que las personas puedan tener una autoestima saludable es necesario que se desarrollen en un trabajo que sea de su agrado,

el cual les pueda llenar de energía y entusiasmo, en el cual puedan obtener el resultado y la aportación del tiempo que le dedican. Esto se debe a que se ha identificado una gran relación entre autoestima, bienestar y la eficiencia en el trabajo.

### **2.2.2. Autoeficacia**

La autoeficacia es fundamental, especialmente para aquellas personas que quieran ser exitosas. El esfuerzo que un individuo pondrá en determinada tarea está directamente relacionado con su autoeficacia. Si una persona tiene baja autoeficacia, muchas veces ni siquiera intentará lograr muchas cosas, ya que siempre creerá que no tiene posibilidad alguna de triunfar. Sin embargo, si un individuo tiene alta autoeficacia, lo intentará una y otra vez, ya que sabe que, con la paciencia y el esfuerzo suficiente, todo es posible.

La autoeficacia es la que dirige la motivación. De la misma forma en la que tenemos diferentes niveles de motivación dependiendo de la tarea, también tenemos diferentes niveles de autoeficacia. Es posible que alguien tenga una alta autoeficacia en su trabajo, ya que es una actividad que ha hecho durante mucho tiempo. Tal vez esa persona tenga una menor autoeficacia en sus estudios, si es que ha tenido problemas para aprobar los exámenes. El nivel de autoeficacia al comenzar una tarea es determinante a la hora de completarla.

La autoeficacia es un constructo psicológico que explica que sus niveles óptimos permiten una mejor actuación frente al medio (Grimaldo, 2005). Así también las creencias de autoeficacia pueden ser entendidas como las creencias que las personas poseen de sus propias capacidades, que le permiten organizar y ejecutar las acciones necesarias para producir exitosamente determinados logros (Bandura, 1997).

Para Schwarzer (1999) la autoeficacia puede ser entendida como un constructo de personalidad, esto es, una creencia de la habilidad general de uno mismo para el éxito. En esta línea, se define la autoeficacia generalizada como la confianza global en la propia habilidad de afrontamiento a través de un alto rango de situaciones nuevas o demandantes.

La autoeficacia hace referencia a las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para producir unos determinados resultados (Bandura, 1997, 2001) y debido a la importancia que el trabajo tiene en la vida de las personas, es fundamental la consideración de las creencias de eficacia en el contexto laboral.

Drenth, Thierry y Wolff (1998) consideran el estudio de la autoeficacia, como importante línea de investigación futura en psicología del trabajo y de las organizaciones ya que, cada vez más, los trabajadores tendrán que ser capaces de atender a múltiples y variadas tareas, adaptando sus conocimientos, habilidades y destrezas a las demandas concretas del trabajo.

Por otro lado, se entiende por autoeficacia percibida: "A 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" (Bandura, 1987, p 416). Es decir, se refiere a las creencias, a los juicios que hace un individuo, de sus capacidades para organizar y llevar a cabo determinadas acciones que le permitan alcanzar un cierto nivel de desempeño. Vemos como el concepto hace referencia a la opinión que el individuo tiene sobre lo que puede hacer con los recursos de que dispone para ejecutar con éxito un curso de acción en el futuro (Schunk, 1991; Imantas y Brabander, 1996). Este concepto se refiere a una situación

específica, por lo cual es posible tener un alto sentido de autoeficacia ante un conjunto de circunstancias y, un grado bajo en otro conjunto de circunstancias. Por lo tanto, no se considera una característica de personalidad estable, sino una característica que depende del contexto. La autoeficacia es un determinante de la conducta en situaciones específicas, más que un rasgo global de la personalidad. Por ejemplo, un maestro principiante puede tener un sentido de autoeficacia elevado con respecto a la enseñanza de la ciencia, pero no para el manejo de las situaciones de clase (Fritz, J. y otros, 1995; Bandura, 1986, citado por Imantas y Brabander, 1996)

Bandura (1993) señala que la autoeficacia percibida influye en cómo la persona piensa, siente, se motiva y se comporta, a través de cuatro procesos principales: cognitivo, afectivo, motivacional y de selección.

- *En relación con el proceso cognitivo*, gran parte de la conducta humana, la cual tiene una intención, está regulada por la premeditación de metas personales percibidas, las cuales están influidas por la autovaloración de las capacidades. El hecho de que las personas traten de enfrentarse a situaciones difíciles depende de la fuerza de sus convicciones con respecto a su propia eficacia. Mientras más fuerte es la autoeficacia percibida, más alto es el reto de las metas que la persona se formula y mayor es su compromiso de lograrlas. Así mismo, las creencias de las personas en cuanto a su eficacia influyen en los tipos de escenarios anticipados que construyen y ensayan en su imaginación. Aquellos que tienen un alto sentido de eficacia visualizan escenarios exitosos que proporcionan guías positivas y de soporte para lograr el desempeño. En cambio, aquellos que dudan de su eficacia visualizan escenarios en los que fracasan. Por lo tanto, para conseguir el rendimiento deseado el

individuo requiere no sólo poseer las sub-competencias necesarias, sino también las auto creencias de eficacia para utilizarlas bien. Los juicios de autoeficacia que resultan más útiles son quizás aquellos que sobre pasan ligeramente las propias capacidades, dando lugar a que el individuo emprenda tareas que constituyen un reto para él y que le proporcionan la motivación necesaria para el desarrollo progresivo de sus capacidades. En este sentido, una función principal del pensamiento es permitirles a las personas predecir eventos y desarrollar en su mente maneras para controlar esos eventos que afectan sus vidas (Bandura, 1993).

- En cuanto a los procesos afectivos, las creencias de las personas en relación con sus capacidades afectan tanto en el estrés y depresión que experimenta en situaciones amenazantes, difíciles, como su nivel de motivación. En cuanto al hecho de ejercer control sobre estresores, la eficacia percibida juega un papel central en el surgimiento de la ansiedad. Aquellas personas que creen que pueden aplicar control sobre las situaciones amenazantes no se formulan patrones de pensamiento perturbadores. En cambio, aquellos que creen que no pueden manejar situaciones amenazantes, experimentan una alta ansiedad y se enfocan cognitivamente en sus deficiencias de afrontamiento, percibiendo muchos aspectos de su ambiente como llenos de peligro, además de magnificar la severidad de posibles amenazas y de preocuparse acerca de cosas que raramente suceden. Estos pensamientos ineficaces hacen que la persona se angustie, perjudicando su nivel de funcionamiento. Se tiene entonces que, un bajo sentido de eficacia para ejercer control en situaciones difíciles puede producir depresión, así como ansiedad (Bandura, 1993).

- ***Respecto a los procesos motivacionales***, las personas se motivan a sí mismas a partir de procesos cognitivos, formulando sus acciones anticipadamente a través de la premeditación. Se establecen metas y se planean cursos de acción para alcanzar los

desempeños y resultados deseados. Tres formas diferentes de motivadores cognitivos comprenden: las atribuciones causales, las expectativas de resultado, y las metas percibidas, operando las creencias de autoeficacia en cada una de ellas. La persona que se estima a sí misma como altamente eficaz atribuye sus fracasos a un esfuerzo insuficiente y, aquel que se percibe ineficaz atribuye sus fracasos a una pobre habilidad o debido a factores externos. Por otra parte, el comportamiento es motivado y guiado por metas percibidas que operan en el presente. Las metas que son formuladas de manera explícita y que implican un reto aumentan y mantienen la motivación. La motivación basada en el establecimiento de metas comprende un proceso cognitivo en el que debe escogerse las metas que se seguirán, dándole dirección al comportamiento y creando incentivos para persistir en esfuerzos hasta completar cabalmente el logro de las mismas. La motivación es gobernada también por las expectativas de resultados que producirá cierto comportamiento, así como por el valor que se les otorga a las consecuencias obtenidas. Mientras que las expectativas de los resultados tienen que ver con el juicio que hace la persona acerca de las posibles consecuencias que acarrearían determinadas conductas específicas en una situación particular, las expectativas de eficacia tienen que ver con la creencia que tiene la persona acerca de si se siente capaz o no de lograr un cierto nivel de ejecución en esa situación particular. Cuando la persona intenta algunas tareas personalmente muy valoradas, y las ejecuta dudando de sus capacidades creará entonces obstáculos internos que impiden un rendimiento adecuado. La gente actúa entonces de acuerdo con los juicios que hace acerca de los probables resultados, de las consecuencias de su acción, lo cual está parcialmente gobernado por las creencias en relación con sus capacidades (Bandura, 1987; Bandura, 1993).

- Por otra parte, con relación al proceso de selección, las creencias de eficacia personal pueden marcar el curso de la vida de un individuo de acuerdo con la escogencia que haga de las actividades y ambientes. Las personas evitan las actividades y las situaciones que ellos creen que exceden sus capacidades de afrontamiento; estando dispuestos a comprometerse en actividades desafiantes y a seleccionar situaciones en las que se juzgan a sí mismo capaces de manejarlas. Por lo tanto, de acuerdo con las escogencias que hacen las personas, cultivan diferentes competencias, intereses y redes sociales que determinan el curso de su vida. Cualquier elemento que influya en la escogencia conductual puede profundamente afectar la dirección del desarrollo personal (Bandura, 1993).

La teoría de la autoeficacia plantea que las personas desarrollan percepciones acerca de sus capacidades, las mismas que se convierten en los medios por los cuales siguen sus metas y controlan lo que ellos son capaces de hacer. Es decir, una persona con adecuados niveles de autoeficacia es capaz de enfrentarse a los retos a partir de la autopercepción, considerándose capaz, seguro y confiado para superar diversos obstáculos o situaciones que se le presentan (Grimaldo, 2005).

Los niveles de autoeficacia pueden aumentar o reducir la motivación. Así, por ejemplo, las personas con alta autoeficacia eligen desempeñar tareas más desafiantes, colocándose metas y objetivos más altos. Una vez que se ha iniciado un curso de acción, las personas con alta autoeficacia invierten más esfuerzo, son más persistentes y mantienen mayor compromiso con sus metas frente a las dificultades, que aquellos que tienen menor autoeficacia (Bandura, 1997).

Teniendo en cuenta la Teoría Social Cognitiva, Quijano y Navarro (2012) sostienen que la autoeficacia es “los juicios de cada individuo sobre sus capacidades, con base en los

cuales organiza y ejecuta sus actos, y éstos le permiten alcanzar el rendimiento deseado” (p. 338). Esos juicios y creencias sobre nuestras propias capacidades siempre van en relación con la experiencia de cómo dominamos determinadas situaciones e incluye la creencia de tener la capacidad suficiente para organizar y ejecutar acciones hacia determinados resultados a nuestro favor (Contreras et al., 2005), es decir el individuo cuenta con la capacidad de iniciar, esforzarse y persistir para lograr el éxito en determinadas áreas. Esos objetivos se alcanzan con mucho esfuerzo y perseverancia; sin embargo, las personas inseguras se rinden rápidamente al ver que en un primer momento sus esfuerzos no tienen resultados (Camposeco, 2012). Esta misma teoría social cognitiva (Olaz, 2001), nos plantea indicando que la autoeficacia tiene consecuencias en el comportamiento de cuatro formas diferentes:

- Influye en la elección de actividades y conductas: las personas eligen actividades para la cuales se consideran muy eficaces y evitan aquellas en las que se consideran ineficaces.
- Establece la cantidad de esfuerzo que se invierte en una actividad y la perseverancia frente a los obstáculos: a mayor autoeficacia, mayor esfuerzo invertido y mayor perseverancia.
- Influye sobre los patrones de pensamiento y reacciones emocionales: las personas con baja autoeficacia perciben las actividades mucho más difíciles, experimentando estrés y ansiedad como también pensamientos negativos por su desempeño, mientras que un nivel alto de autoeficacia proporciona mayor confianza y serenidad antes actividades difíciles.



- Permite ser productor del futuro y no un simple predictor: las personas eficaces se imponen retos, intensifican sus esfuerzos, experimentan bajos grados de estrés y se interesan por actividades nuevas.

La autoeficacia influye en los sentimientos, pensamientos y conductas de los individuos. En cuanto a los sentimientos, una alta autoeficacia es indicador de la seguridad que una persona puede tener respecto a sí misma y a su rendimiento. En relación con los pensamientos, una baja percepción de competencia interfiere en los procesos cognitivos, así como en su rendimiento. En ambos casos, se observará que tanto sentimientos, como pensamientos influirán en su conducta de forma negativa o positiva. A la hora de actuar las personas con alto nivel de autoeficacia, elegirán tareas desafiantes, a diferencia de las personas que tienen una baja autoeficacia, en donde probablemente la autopercepción y la disminuida confianza en sí mismos interferirán en la realización de la tarea (Grimaldo, 2005).

### **2.2.2. 1. Expectativas de la autoeficacia**

Las expectativas de la autoeficacia se dividen en: expectativa de eficacia y expectativa de resultados.

- Las expectativas de resultado, es nuestra valoración de si una conducta concreta producirá el resultado deseado. Ejm: plantearnos hacer media hora de ejercicio diario para bajar de peso.

- Las expectativas de eficacia dependen de nuestra creencia de que poseemos la capacidad necesaria para obtener nuestro objetivo. Ejm: si seremos capaces de dedicar esa media hora diaria a hacer ejercicio y así bajar de peso.

Según Villamarín (1994) “ambos tipos de expectativas actúan, en gran medida, como determinantes de la elección de actividades, del esfuerzo y de la persistencia en las actividades elegidas, de los patrones de pensamiento y de las respuestas emocionales” (p. 10).

Esta teoría es importante a la hora de entender cómo andamos de motivación a la hora de emprender un proyecto. Si nuestras expectativas de autoeficacia y de resultado son altas, estaremos contentos y motivados. Si ambas están bajas, estaremos apáticos y desmotivados, y es probable que recurramos a la procrastinación. Si nuestras expectativas de eficacia son altas pero las de resultado son bajas, nos enfadaremos y estaremos frustrados. Y si son las expectativas de resultado las que son altas, pero las de autoeficacia son bajas, estaremos tristes y con la autoestima por los suelos.

**Tabla 2**

*Expectativas de Autoeficacia*

		Expectativas de resultado	
		Positiva	Negativa
Expectativas de resultado	Positiva	Alegría	Tristeza
	Negativa	Cólera	Apatía

*Nota.* Tomado de RB Psicolegs, 2013

En cuanto a la diferencia entre ambas expectativas, Salanova et al. (2004) señalan lo siguiente: las expectativas de eficacia están referidas a la conducta, que puede definirse como la capacidad percibida para realizar una acción concreta en una situación también concreta, antes de llevarla a cabo; en cambio, las expectativas de resultados se refieren a las

consecuencias que producirán dicha conducta, en otras palabras, son anticipaciones cognitivas de las consecuencias de la conducta. (p.122)

Referente a las expectativas de resultados, ha de interpretarse como “resultado” a algo que se deriva de la ejecución de una conducta, es decir, una consecuencia.

- Las consecuencias físicas, son cambios en el propio individuo o en su entorno físico.
- Las consecuencias sociales, son reacciones de aprobación o rechazo por parte de las personas del entorno.
- Las consecuencias autoevaluativas, son las reacciones emocionales ante los propios logros y fracasos y la interpretación que de ellos se haga. (Salanova et al., 2004).

#### ***2.2.2.2. Autoeficacia en el ámbito laboral***

En el ámbito laboral, últimamente se ha venido investigando la relación entre autoeficacia y desempeño quizás por la creciente demanda, desde el ámbito de la gestión empresarial, de personas que sean capaces de desempeñar nuevos y cada vez más complejos roles, para afrontar los cambios suscitados por los entornos dinámicos y cambiantes en los que están inmersas las organizaciones (Cisneros, Medina, Munduate y Dorado, 2000). La investigación empírica ha mostrado cómo las personas que se sienten capaces de desempeñar determinadas tareas, las desempeñan mejor, persisten en ello, incluso en la adversidad, y son capaces de afrontar mejor las situaciones de cambio (Wood, Bandura y Bailey, 1990). El efecto directo de las creencias de eficacia, independientemente de las capacidades y habilidades, sobre el desempeño se ha estudiado ampliamente mediante la inducción de niveles de autoeficacia (Bandura y Jourden, 1991; Ozer y Bandura, 1990; Wood y Bandura, 1989, Wood y Taberner, 2000 citado por Salanova, Grau, Martínez, Cifre, Llorens, García,

2004). Las creencias de eficacia, las expectativas de resultado y las metas son los elementos principales de la motivación y por lo tanto se relacionan con la acción. Sin embargo, ésta no se llevará a cabo con éxito si no existen las sub-competencias necesarias para realizarla. En cuanto a la autoeficacia, no es frecuente que la persona manifieste una autoeficacia vacía de competencias. Cuando se poseen unas competencias básicas, el nivel de autoeficacia favorece el esfuerzo y perseverancia para adquirir aquellas competencias necesarias para afrontar actividades nuevas. Por lo tanto, la autoeficacia percibida contribuye al desarrollo de sub-habilidades, además de influir en la formación de nuevos patrones de conducta a partir de otras que ya se poseen. Por otro lado, es posible que el sujeto posea las habilidades necesarias y se perciba con la eficacia suficiente para ejecutar una acción y ésta no se lleve a cabo porque falten los incentivos necesarios para ello. También puede ocurrir que tal conducta no se ejecute porque no se posean los recursos materiales necesarios. En determinadas situaciones, las restricciones físicas o sociales limitan la actuación de las personas. En este caso, el nivel de autoeficacia percibida no sufrirá deterioro siempre que la persona considere que su rendimiento se ha visto disminuido o entorpecido por limitaciones externas a ella misma. Los fracasos o los malos resultados pueden influir en las creencias de autoeficacia, pero lo verdaderamente importante no son los resultados obtenidos por los actos, sino la autoevaluación que el individuo realiza respecto a ellos. A pesar de esta aceptación, se ha de considerar que tan importantes son las expectativas de autoeficacia como las expectativas de resultado ya que las personas actúan cuando mantienen creencias de autoeficacia y expectativas de resultado que hacen que el esfuerzo valga la pena. Las personas se esfuerzan y perseveran, a pesar de las dificultades, para conseguir aquello que juzga valioso. Tales esfuerzos para conseguir sus logros están mediados por diversos mecanismos cognitivos y, en

parte están regulados por un amplio sistema de incentivos extrínsecos como son la aprobación, el reconocimiento social, los privilegios, el poder y el dinero. Este tipo de motivación actúa a través de expectativas de resultados que se esperan de las acciones futuras. Pero, las expectativas de resultado dependen de los juicios que hacemos acerca de si podemos conseguirlos, se ha producido una representación mental en la que intervienen las creencias de autoeficacia. Ante un curso de acción, una persona que se percibe eficaz representará resultados positivos de sus acciones al igual que la persona que alberga dudas sobre su eficacia, representará resultados negativos. También las metas y aspiraciones determinan la acción, pero al igual que las expectativas de resultados dependen de la autoeficacia percibida (Bandura, 1986). Las personas no aspiran a metas que considera del todo inalcanzables. El nivel óptimo en las creencias de autoeficacia es aquél que excede mínimamente al nivel de habilidad real del individuo, ya que alienta al individuo a enfrentar actividades desafiantes que favorecen el desarrollo de la autoeficacia, ayudándolo a perseverar frente a las dificultades y a tolerar las frustraciones que puedan presentársele en el transcurso de la actividad (Bandura, 1986). Para que las metas supongan incentivos para la acción y desarrollen la autoeficacia profesional, el individuo ha de disponer de criterios con los que medir sus ejecuciones. Cuando el individuo conoce las exigencias de su puesto, obtiene feedback de su rendimiento, y tiene información acerca de la actividad que ha de desarrollar, le será más fácil regular el esfuerzo de una forma adecuada (Bandura y Cervone, 1983).

### **2.2.2. 3. Autoeficacia Profesional**

Se define la autoeficacia profesional como las creencias que poseen los trabajadores en sus propias capacidades para llevar a cabo, de manera exitosa actividades asociadas a su profesión. (Maffei et al., 2012)

Cada vez son mayores las aplicaciones que se realizan, en el ámbito laboral y particularmente en el seno de la Psicología Organizacional Positiva. En efecto, se ha observado que las creencias de autoeficacia profesional determinan la cantidad de intentos y el tiempo que invierten los trabajadores para resolver obstáculos (Salanova, Bresó y Schaufeli, 2005). Sumado a ello, las creencias de autoeficacia afectan las percepciones de control que las personas poseen sobre los elementos del entorno, moderando los efectos de estresores tales como la sobrecarga de horas de trabajo, la rutina o la presión temporal (Salanova, Grau y Martínez, 2005). De esta manera, bajos niveles de autoeficacia profesional pueden verse asociados a elevados niveles de burnout, depresión y ansiedad. Por el contrario, elevadas creencias de autoeficacia profesional favorecen la dedicación y satisfacción de los trabajadores (Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau y Peiró, 2000).

## **2.3. Definición de Términos Básicos.**

### **2.3.1. Autoestima:**

Es entendida como la actitud negativa o positiva, hacia uno mismo (Rosenberg, 1965).

### **2.3.2. Autoeficacia:**

Las creencias que las personas poseen de sus propias capacidades, que le permiten organizar y ejecutar las acciones necesarias para producir exitosamente determinados logros (Bandura, 1997).

### **2.3.3 Autoestima en el trabajo**

Conjunto variado de experiencias y emociones que son procesado, de manera inconsciente, construyendo un conjunto de conceptos respecto a la propia persona (Sánchez, 2007).

### **2.3.4 Autoeficacia Profesional**

Las creencias que poseen los trabajadores en sus propias capacidades para llevar a cabo, de manera exitosa actividades asociadas a su profesión (Maffei et al., 2012).

### **2.3.5 Colaborador**

Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación. (Aguedo, 2011).

## **2.4. Hipótesis de investigación.**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación positiva (o directa) alta entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca

## **2.5. Definición operacional de variables.**

**Tabla 3***Operacionalización de variables*

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Autoestima	“Es entendido ad como la actitud positiva o negativa, hacia uno mismo” (Rosenberg, 1965)	Unidimensional	Autoconfianza	1,2,3,4,5	Escala de Autoestima de Rosenberg-EAR
			Autodesprecio	6,7,8,9,10	
Autoeficacia Profesional	“Las creencias que poseen los trabajado	Unidimensional	Creencias	1,4,7,8.	Cuestionario de autoeficacia Profesional-AU11
			Seguridad	3,5.	



---

res en  
sus  
propias  
capacida  
des para  
llevar a  
cabo, de  
manera  
exitosa  
actividad  
es  
asociadas  
a su  
profesión  
” (Maffei  
et al.,  
2012).

Confianza en si mismo 2,6,9,10.

## **Capítulo III**

### **Método de Investigación**

### **3.1. Tipo de Investigación:**

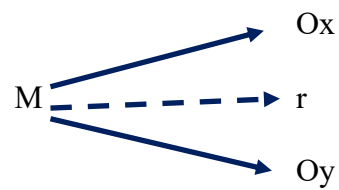
La presente investigación por el tipo de datos que se emplearon fue cuantitativa, considerando el proceso que se uso para la recolección de datos con el fin de probar la hipótesis, pues se uso instrumentos de medición numérica y análisis estadístico, que permitieron establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2016, p.46)

Así mismo, según la clasificación de diseños no experimentales se considero a la presente investigación transversal o transaccional, ya que se recopilaron datos en un solo momento y tiempo; el propósito fue describir variables y analizar su interrelación en un momento dado. (Hernández, et al. 2016, p. 151)

### **3.2. Diseño de Investigación:**

La presente investigación tuvo como diseño ser no experimental, pues este tipo de investigación se desarrollan sin manipular deliberadamente variables; consiste solamente en observar fenómenos tal cual se desarrollan en un contexto natural, para luego analizarlos. (Hernández y otros, 2016, p. 149). Así mismo, la investigación, fue correlacional, pues describen relaciones entre dos o más variables, categorías, dimensiones, conceptos en un momento determinado (Hernández, et al. 2016, p. 154)

El diagrama que ilustra el diseño de investigación mencionado es el siguiente:



Donde:

M = muestra

Ox, Oy = observaciones de cada variable

r = posible correlación

### **3.3. Población, muestra y unidades de análisis:**

#### **3.3.1 Población**

En la presente investigación la población estuvo compuesta por 80 colaboradores, entre practicantes, técnicos, administrativos, supervisores, jefes, gerentes, etc, que comprendidos entre los 20 a 52 años.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra fue no probabilística ya que la elección de los colaboradores participantes fue al azar, considerando las características que demanda la investigación (Hernandez,2016).

La muestra fue de 61 colaboradores de los cuales 46 fueron hombres y 15 fueron mujeres. Representando el 75,4% y 24,6 respectivamente. En síntesis, la mayor parte de la muestra de estudio estuvo conformada por colaboradores hombres (sexo masculino).

### **3.3.3. Criterios de inclusión y exclusión**

Los criterios de exclusión e inclusión para identificar la población fueron: colaboradores contratados, tercerizados y/o independiente, de sexo tanto femenino como masculino, con edades entre los 20 a 52 años y de todos los niveles jerárquicos.

### **3.3.4 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis de la presente investigación estuvo conformada por un trabajador de una empresa de tecnología minera ubicada en Cajamarca, entre los 20 y 52 años, de la categoría jerárquica profesionales II, profesionales I, de ambos sexos y que estaban directamente relacionados con el core bussines de la empresa, así como aquellos que pertenecieron a las áreas de soporte de la misma.

### 3.4. Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

**Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR)**, la cual consta de 10 ítems específicos que examinan la autoestima a partir de los 11 años hasta adultos, desarrollada originalmente por Rosenberg en 1965 y fue validada en el Perú en el año 2005.

#### Características del Instrumento

La Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR), es un instrumento de autoinforme, que evalúa los sentimientos de respeto y aceptación de sí mismo(a). El 50% de los ítems están enunciados de manera positiva y el otro 50% de manera negativa.

Está diseñada en una escala tipo Likert del 1 al 4, en donde los ítems se responden en una escala de cuatro puntos: 1= muy de acuerdo, 2=de acuerdo, 3= en desacuerdo y 4= totalmente en desacuerdo. Para corregirla, se invierten las puntuaciones de los ítems enunciados de manera negativa, para luego sumar todos los ítems.

La puntuación total es de 10 a 40 puntos, obteniendo los siguientes niveles:

- **Entre 30 y 40 puntos:** Autoestima Elevada, es decir normal.
- **Entre 26 y 29 puntos:** Autoestima Media, no tiene problemas de autoestima graves, pero sería bueno mejorarla.
- **Menos de 25 puntos:** Autoestima Baja, existen problemas de autoestima significativos.

## Confiabilidad

Según Vásquez, Jimenez y Vásquez – Morejon (2004), la Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR), fue validada en diferentes países e idiomas, los cuales validan sus características psicométricas para diferentes usos con fines de investigación.

La confiabilidad del instrumento según el autor es alfa de Crombach de = 0.80 y su validez es de Cronbach igual 0.76 y 0.87,

**Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10)**, el cual consta de 10 ítems específicos y delimitados que examinan las creencias que poseen los trabajadores de sus propias capacidades para llevar a cabo de manera exitosa actividades asociadas a su profesión. (ver anexo).

## Características del Instrumento

El Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU- 10), es un instrumento de autoinforme, que evalúa las creencias que poseen los trabajadores de sus propias capacidades para ejecutar exitosamente actividades asociadas a su profesión, por ejemplo: seré capaz de encontrar lo que quiero en mi trabajo, aunque alguien se me oponga.

Consta de 10 ítems y es unidimensional ( $\alpha = .95$ ). Está diseñado en una escala tipo Likert, en el cual los trabajadores podrán responder en una escala del 1 al 7, donde 1 es “nunca o ninguna vez” y 7 “siempre o todos los días”; un puntaje alto en el cuestionario indica una mejor autoeficacia profesional percibida.

### Confiabilidad

Según Maffei et al (2012) la confiabilidad del Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10), en el estudio aplicado a la población de trabajadores cordobeses en Argentina, fue:  $\alpha = 0.88$ . Así mismo, en el estudio donde Valdez, Jiménez y Villa (2015) aplicaron el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) a una población de mexicanos que estudian y trabajan, el instrumento mostró ser confiable con un alfa de Crombach de  $= 0.95$ .

En la investigación realizada en Cajamarca titulada Nivel de autoeficacia laboral en profesionales de los establecimientos de salud de la ciudad de Cajamarca por Irigoín (2018) se llevó a cabo la evaluación de confiabilidad, obteniendo un resultado muy favorable de confiabilidad, el alfa de Crombach obteniendo  $=0,858$ . Además, en este estudio se realizó la evaluación de confiabilidad de cada ítem, donde el alfa de Crombach obtenido por cada uno de ellos es el siguiente:

ítem 1  $=0,898$ ; ítem 2  $=0,846$ ; ítem 3  $=0,841$ ; ítem 4  $=0,831$ ; ítem 5  $=0,840$ ; ítem 6  $=0,840$ ; ítem 7  $=0,840$ ; ítem 8  $=0,839$ ; ítem 9  $=0,838$ ; ítem 10  $=0,835$ .

### **3.5. Procedimiento de Recolección de datos**

El procedimiento para la recolección de datos estuvo dado por tres etapas:



Primera Etapa, se solicito autorización respectiva a los dueños, jefes de la empresa, luego de haber obtenido el permiso se procedió a la firma del consentimiento informado por cada uno de los colaboradores participantes, seguido a ello y antes de haber aplicado el instrumento se dio las indicaciones en relación con el objetivo de estudio y en qué consisten los cuestionarios a desarrollar.

Se agruparon a los colaboradores por cada uno de las áreas teniendo en cuenta sus horas disponibles, previa coordinación con cada uno de los jefes de área, esto se realizará en las oficinas de la misma empresa para facilitar el trabajo.

Segunda Etapa, en esta etapa el objetivo fue el tratamiento y análisis de los datos obtenidos en la primera etapa, a través de hojas de cálculo de Excel y el paquete estadístico SPSS 23, generando un base de datos general que nos permita obtener los cuadros estadísticos necesarios para el análisis correspondiente. Así mismo se calculo las frecuencias y medias que permitieron obtener el nivel de autoeficacia profesional.

Tercera Etapa, se realizo la interpretación de los datos y se redacto las conclusiones y recomendaciones necesarias.

### **3.6. Análisis de datos**

Para realizar el análisis de los datos obtenidos se utilizo hojas de cálculo de Excel y el paquete estadístico SPSS 23, además se hizo uso de la estadística descriptiva, a través de las medidas de tendencia central.

### 3.7. Consideraciones Éticas:

En cuanto a la parte ética se empleo un consentimiento informado el fue firmado por los colaboradores que participarán en la investigación.

Además, se considero alguno principios y normas éticas relevantes del código de ética del psicólogo como son:

Principio de Beneficencia y no maleficencia, los psicólogos se esfuerzan por hacer el bien a aquellos con quienes interactúan profesionalmente y asumen la responsabilidad de no hace daño. En sus acciones profesionales, tratan de salvaguardar el bienestar y los derechos de aquellos con quienes interactúan profesionalmente y de otras personas afectadas, como asimismo el bienestar de animales utilizados en la investigación. Cuando aparecen conflictos entre las obligaciones o intereses de los psicólogos, intentan resolverlos de una manera responsable que evite o minimice el daño. Ya que los juicios y acciones científicos y profesionales de los psicólogos pueden afectar la vida de otros, están atentos a y se cuidan de factores personales, financieros, sociales, institucionales o políticos que pudieran llevar al mal uso de su influencia. Los psicólogos se esfuerzan por ser conscientes de los posibles efectos de su propia salud física y mental sobre su habilidad para ayudar a aquellos con quienes trabajan. (APA, 2010)

Principio de Respeto por los derechos y la dignidad de las personas, los psicólogos respetan la dignidad y el valor de todas las personas y el derecho a la privacidad, a la confidencialidad y a la autodeterminación de los individuos. Los

psicólogos tienen conocimiento de que puede ser necesario proteger los derechos y el bienestar de las personas y las comunidades cuya vulnerabilidad afecte la toma de decisiones de manera autónoma. Los psicólogos conocen y respetan las diferencias de roles, culturales e individuales, incluso las relacionadas con la edad, el género, la raza, el origen étnico, la cultura, la nacionalidad, la religión, la identidad u orientación sexual, la discapacidad, el idioma y el nivel socioeconómico y consideran estos factores al trabajar con miembros de estos grupos. Los psicólogos intentan eliminar el efecto que pueda producir en su trabajo cualquier tipo de prejuicio basado en estos factores y no participan ni permiten actividades de terceros basadas en dichos prejuicios a sabiendas. (APA, 2010)

### **Consentimiento Informado**

Cuando los psicólogos conducen investigaciones o presten servicios de evaluación, terapia, counseling, en persona o por vías de transmisión electrónica u otras formas de comunicación, obtienen el consentimiento informado del o los individuos, utilizando un lenguaje que sea razonablemente comprensible para la o las personas, excepto cuando llevar adelante tales actividades sin consentimiento esté autorizado por ley o regulaciones gubernamentales o esté establecido en este Código de Ética.

En el caso de las personas legalmente incapaces para dar consentimiento informado, los psicólogos igualmente 1. Proveen una explicación apropiada, 2. Procuran el acuerdo del individuo, 3. Consideran las preferencias y los mejores intereses de tales personas, 4. Obtienen el permiso apropiado de una persona

legalmente autorizada, si tal consentimiento sustituto está permitido o requerido por ley. Si no lo estuviera, los psicólogos toman las medidas razonables para proteger los derechos y el bienestar del individuo. (APA, 2010)

## **Capítulo IV**

### **Análisis y Discusión de los Resultados**

#### **4.1 Análisis de Resultados**

En el presente capítulo se presenta los resultados hallados en este estudio, luego de aplicar los instrumentos de recojo de datos seleccionados, así como la discusión de los mismos.

De acuerdo a los datos generales del estudio. Se comenzará con la descripción de tablas y figuras correspondientes a los aspectos generales del estudio.

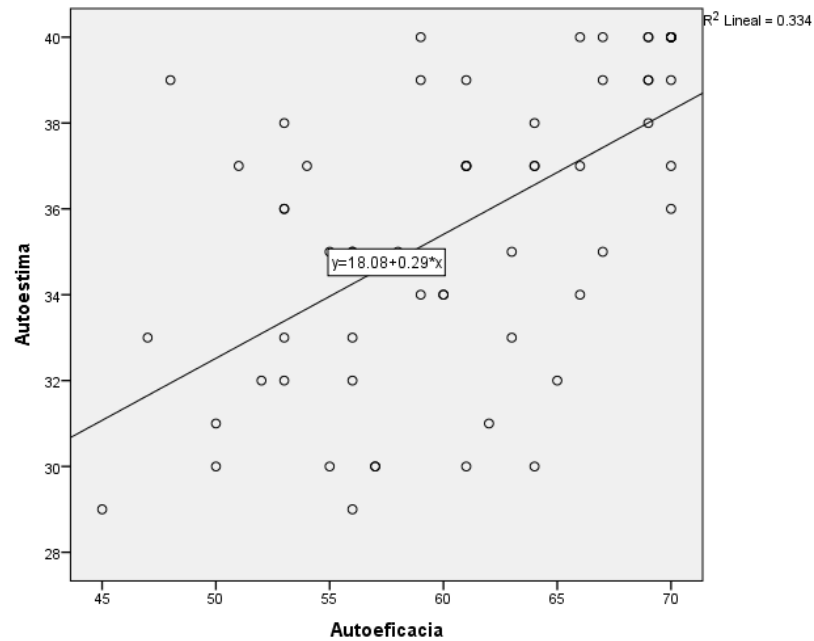
Relación entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera, en la ciudad de Cajamarca.

Para probar la hipótesis de que existe una relación positiva (o directa) alta entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca, se ha correlacionado el puntaje obtenido en la escala autoestima de Rosenberg y autoeficacia AU10.

La figura 1 permite observar que, al trazar una línea de ajuste entre las puntuaciones obtenidas se evidencia que existe una relación positiva entre ambas variables, es decir entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.

**Figura 1**

*Diagrama de dispersión de la relación entre autoestima y autoeficacia.*



*Nota.* Elaboración propia del instrumento aplicado.

Después de haber trazado la línea de ajuste, se procedió a determinar cuál es el grado de asociación entre las variables señaladas, para ello primero se procedió a determinar el coeficiente a utilizar. Considerando el tipo de variables a examinar y que el número de la población era mayor a 50 individuos, se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnova para determinar el coeficiente de correlación a emplear. El resultado se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Prueba de Distribución de las variables Autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Autoestima	.143	61	.003
Autoeficacia	.108	61	.074

Como se observa en la tabla 1 el P valor de autoestima es menor a 0.05, por lo tanto, se concluye que su distribución es No Normal. Por lo contrario, el p valor de autoeficacia profesional es superior a 0.05, por lo tanto, su distribución es Normal.

En efecto, para calcular el coeficiente de correlación de las variables se utilizó el Rho de Spearman. Como se muestra en la tabla 5, el coeficiente encontrado (0,604) corroboró lo que el gráfico nos permitía evidenciar, es decir que, existe una relación positiva entre ambas variables, pero, además, que dicha relación tiene una fuerza media. En tal sentido, se puede decir que existe una relación positiva media entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca. Además, la tabla muestra que esta interrelación es significativa.



**Tabla 5**

*Coefficiente de correlación entre autoestima y autoeficacia profesional en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.*

		Total	Total
		Autoestima	Autoeficacia
TotalAutoestima	Correlación de Rho	1	.604**
	Spearman		
	Sig. (bilateral)		.000
	N	61	61
Totalautoeficacia	Correlación de Rho	.604**	1
	Spearman		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	61	61

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Elaboración propia del instrumento aplicado.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de autoestima de Rosenbeg.

**Tabla 6**

*Autoestima de los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.*

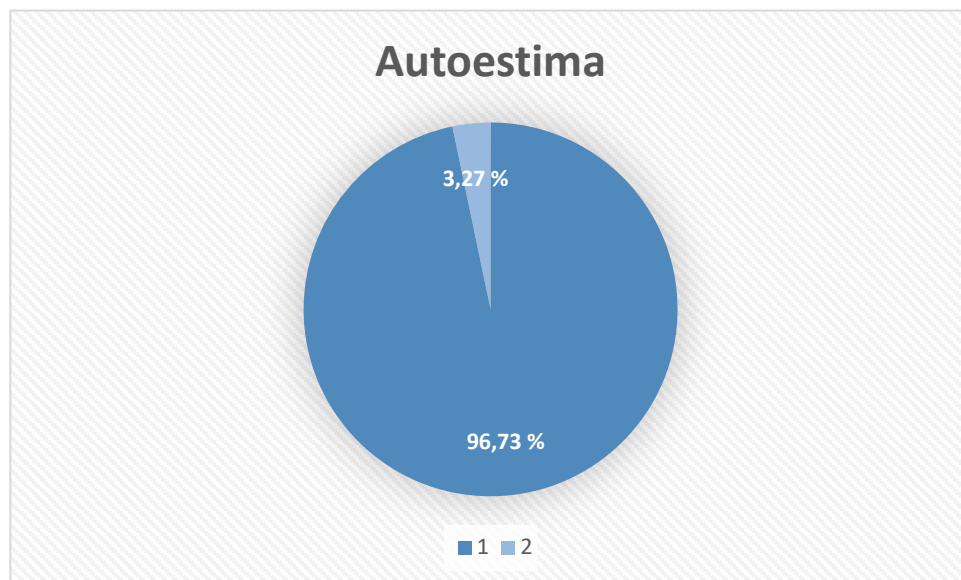
<b>Estadísticos</b>		
Total, Autoestima		
N	Válido	61
	Perdidos	0
Media		35.64
Error estándar de la media		.449
Mediana		36.00
Moda		40
Desviación estándar		3.507
Varianza		12.301
Rango		11
Mínimo		29
Máximo		40
Suma		2174

**Nota.** Esta tabla muestra los resultados obtenidos en cuestionario de autoestima de Rosenberg, en este se observa que, el máximo de puntaje obtenido fue de 40 y el mínimo es de 29 puntos, con un rango de 11 puntos, que no es muy

extenso considerando que teóricamente podría ser de 30. La media hallada fue de 35.64, lo que indica una presencia de autoestima alta en los colaboradores. Este resultado es corroborado por la mediana (36.00), la moda (40) y todas las medidas de dispersión (varianza y la desviación estándar) quienes indican que la media es estable y por lo tanto correcta la interpretación de la misma. Estos resultados quedan corroborados cuando se observa los porcentajes obtenidos acerca de la clasificación de los encuestados.

### Figura 2

*Niveles de autoestima de los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.*



*Nota.* Elaboración propia del instrumento aplicado.

En la figura 2, se observa, que el 96,73% de los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca, poseen autoestima elevada, y el 3,27% posee autoestima media.

Respecto a la segunda variable, es decir la Autoeficacia, para medirla se aplicó el cuestionario de autoeficacia profesional AU10. Este cuenta con 10 ítems los cuales evalúan las creencias, seguridad y confianza en sí mismo. Así, las instrucciones del cuestionario de autoeficacia AU10 indican que: los ítems del 1 al 10 se puntúan de manera positiva o directa. Es decir, en dichos ítems se asignó las siguientes puntuaciones 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7: donde 1 es nunca, 2 casi nunca, 3 raramente, 4 ocasionalmente, 5 frecuentemente, 6 muy frecuentemente y 7 siempre.

En consecuencia, la puntuación mínima teórica que se puede obtener al aplicar dicho instrumento a una persona es de 7 y la máxima de 70. Luego, estas puntuaciones determinan el grado de autoeficacia profesional del encuestado, o permiten clasificar el nivel de autoeficacia del encuestado.

A continuación, presentamos los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de autoeficacia AU10.

**Tabla 7**

*Autoeficacia de los los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.*

<b>Estadísticos</b>		
Total autoeficacia		
N	Válido	61
	Perdidos	0
Media		60.8033
Error estándar de la media		.89864
Mediana		61.0000
Moda		70.00
Desviación estándar		7.01859
Varianza		49.261
Rango		25.00
Mínimo		45.00
Máximo		70.00

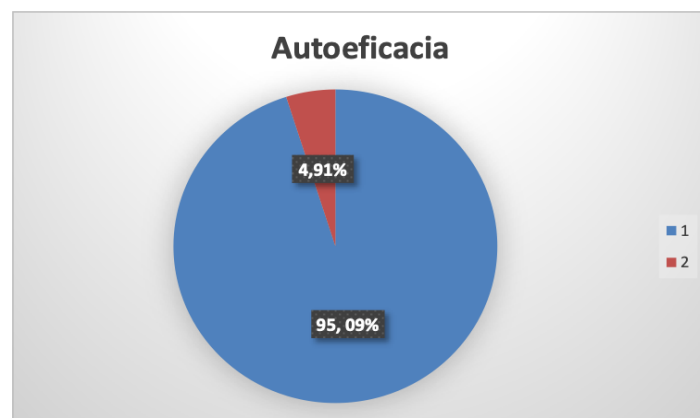
*Nota.* Elaboración propia del instrumento aplicado.

La tabla 7 muestra los resultados obtenidos en cuestionario de autoeficacia profesional AU10, en este se observa que, el máximo de puntaje obtenido fue de 70 y el mínimo es de 45 puntos, con un rango de 25 puntos, que no es muy extenso considerando que teóricamente podría ser de 30. La media hallada fue de 60.80, lo que indica una presencia de autoeficacia alta en los colaboradores. Este resultado es corroborado por la mediana (61), la moda (70) y todas las medidas de

dispersión (varianza y la desviación estándar) quienes indican que la media es estable y por lo tanto correcta la interpretación de la misma. Estos resultados quedan corroborados cuando se observa los porcentajes obtenidos acerca de la clasificación de los encuestados.

### Figura 3

*Niveles de autoeficacia de los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.*



*Nota.* Elaboración propia del instrumento aplicado.

En la figura 3, se observa, que el 95,09% de los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca, poseen autoeficacia alta, y el 4,91% posee autoeficacia media.

Ahora se procederá al análisis de las relaciones propias de la investigación realizada. Así, se procedió a relacionar el nivel de autoestima y autoeficacia de los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.

#### **4.2. Discusión de Resultados.**

En el presente estudio se buscó identificar la relación entre las variables de autoestima y autoeficacia en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca.

De acuerdo a los resultados obtenidos de forma general en esta investigación se halló que existe relación positiva significativa entre autoestima y autoeficacia (véase figura 1 tabla 5). Además, como se observó, de los 61 colaboradores evaluados, el 96,73% obtuvieron un nivel alto de autoestima. Así mismo, se halló que el 95,09% obtuvieron un nivel alto de autoeficacia profesional. Teniendo en cuenta el alto nivel de autoestima obtenido en los resultados se puede decir que a mayor autoestima de los colaboradores mayor autoeficacia; estos resultados se basan en investigaciones la realizada por Amoedo y Pino (2016) En el estudio que realizaron encontraron diferencias significativas entre los niveles de autoeficacia y autoestima en función al sexo y la edad comprendidas entre los 14 y 39 años. Así mismo, comprobaron que existe correlación positiva entre la autoeficacia y autoestima en el rendimiento deportivo. De ahí concluyeron que, a mayor nivel de autoeficacia y autoestima, mayores serán los resultados deportivos en los integrantes de la Federación Gallega y la Real

Federación Española. Asimismo, Castro (2012) en su trabajo cuyo propósito fue describir el nivel de la autoestima y la autoeficacia en los pacientes internados en el centro de Rehabilitación de Ñaña, según la etapa del tratamiento en que se encuentran. La muestra estuvo compuesta por 80 pacientes adictos varones que estuvieron internados, cuyas edades oscilaban entre los 18 y los 67 años. Encontrándose que el nivel de autoestima y autoeficacia se incrementaba según el paciente avanzaba en el tratamiento y que existía una correlación bilateral entre ambos constructos. Contreras y Soto (2007) En su investigación que tuvo como objetivo analizar la autoestima y autoeficacia de los chilenos. aplicó una encuesta a nivel nacional, el universo fueron los chilenos mayores de 18 años y el marco muestral fueron los habitantes de las capitales regionales con teléfono. El diseño muestral fue un muestreo probabilístico y la entrevista telefónica. Los resultados obtenidos muestran que existe relación entre autoestima y autoeficacia.

Por otro lado, nuestro trabajo concuerda parcialmente con algunos estudios como son el de Burga (2018) quien encontró un nivel medio de autoestima en los trabajadores agentes de seguridad de una empresa privada de Lima. Asimismo, Irigoín (2018), realizó un estudio con el constructo de autoeficacia denominado Nivel de autoeficacia laborar en profesionales de los establecimientos de salud en la ciudad de Cajamarca, en este estudio se concluyó que el nivel de autoeficacia de los profesionales de salud es alto.



## **Capítulo V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

- El nivel general de autoestima en los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca, es alto.
- El nivel general de autoeficacia profesional de los colaboradores de una empresa de tecnología minera en Cajamarca, es alto.
- Existe relación positiva significativa entre autoestima y autoeficacia profesional.

### **5.2. Recomendaciones**

- A pesar de haber obtenido un alto nivel de autoestima y autoeficacia en los colaboradores de una empresa de tecnología minera, se recomienda para investigaciones posteriores abarcar otras variables como procrastinación en el trabajo, clima laboral, etc.
- Se recomienda continuar realizando investigaciones sobre autoestima y autoeficacia en el ámbito laboral, incluyendo a personal de diversas áreas y grupos ocupacionales, que permitan identificar diversos factores a nivel organizacional que puedan estar presentando deficiencias durante la tarea asignada.
- Se sugiere la implementación de programas internos en la empresa que permitan el fortalecimiento y desarrollo de habilidades socioemocionales y blandas que permitan una mejor estabilidad y por tanto mayor rendimiento laboral.

## Referencias

- American Psychological Association (APA). (2010). *Principios Éticos de los Psicólogos y el Código de Conducta*.
- Amoedo, Pino (2016). Evaluación de la autoeficacia y de la autoestima en el rendimiento deportivo en Judo. *Revista Retos. (Vol 29) pp 109-113*.  
<https://doi.org/10.47197/retos.v0i29.38461>
- Aguedo, M., (9 de marzo, 2011). *Qué es un colaborador*.  
<http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/>
- Arteaga, M. (2014). *relación entre autoestima y actitud de atención al cliente en un grupo de meseros en un hotel de la ciudad de Guatemala* (Tesis de pre grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción.
- Bandura, A. (2001). *Social cognitive theory: An agentic perspective*. *Annual Review of Psychology*, 52: 1-26.
- Burga, M. (2018). *nivel de autoestima de los agentes de una empresa de seguridad personal de la ciudad de Lima- 2017* (Tesis de pre grado). Universidad Aas Peruanas . Perú
- Busot, I., (1997). *Teoría de la autoeficacia: Un basamento para el proceso instruccional*. (Encuentro Educativo). Publicación de la Universidad de Zulia.
- Branden, N. (2002). *La autoestima en el trabajo*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Briones, B., & Tejada, K. (2018) *Enamoramiento y autoestima en alumnos de un instituto de Cajamarca - 2018* (Tesis de pre grado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Castro, J.(1989). *Plan de Acción Tutorial. Programa del desarrollo de Autoconcepto*.<http://www.educa.rcanaria.es/usr/lujose/autoconcepto.htm>.
- Castro (2012, diciembre). Autoestima y Autoeficacia en pacientes adictos en el Centro de Rehabilitación de Ñaña. *Revista de psiquiatría y salud mental “Hermilio Valdizán”, (Vol XIII No 1) pp 03-21*.

- Cardona, J. (2004). *Del miedo a la confianza. Como Directivo*. Madrid. Ediciones Diaz de Santos.
- Concesionario(s.f.). Recuperado de <https://diccionario.motorgiga.com/diccionario/concesionario-definicion-significado/gmx-niv15-con193647.htm>
- Coopersmith, S. (1976). *Estudio sobre la estimación propia. Psicología Contemporánea*. Selections Scientifics American. Madrid: Blume.
- Clemes, H & Bean, R. (2001). *Cómo desarrollar la autoestima en los niños*. España-Barcelona: Editorial Debate.
- Espinoza, M. (2015). *Propiedades Psicométricas del Inventario de Autoestima de Coopersmith Forma A en alumnos de secundaria*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Gallardo, L (2018). *Autoestima en estudiantes del cuarto grado de educación secundaria de la institución educativa N° 5179 los pinos del distrito de Puente Piedra, 2017*, (Tesis de pre grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima Perú.
- García, J. (2010). *Psicología del desarrollo*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Gil, P., García, J. y Caro, M. (2008). *Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería*. Revista Interamericana de psicología, 42 (1) 113-118.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw – Hill. México DF.
- Irigoín, J. (2018). *Nivel de autoeficacia laboral en profesionales de los establecimientos de salud de la ciudad de Cajamarca* (Tesis de pre grado). Universidad Particular Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca
- Inca, L. (2018). *Niveles de autoestima en los trabajadores de la empresa Grupo Cabal* (Tesis de pre grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima-Perú
- López, L. (2012). *Autoestima y su relación con el sentido de pertinencia en un grupo de operarios de una empresa de manufactura de envases de vidrio* (Tesis de pre grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción.

- Maffei, L., Spontón, C., Spontón, M., Castellano, E., y Medrano, L. (2012). *Adaptación del Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) a la población de trabajadores cordobeses*. Pensamiento Psicológico.
- Quijano, S., y Navarro, J. (2012). *La autoeficacia y la motivación en el trabajo*. *Apuntes de Psicología*, 30 (1-3), 337-349.
- Quiñonez, F. (2016). *Relación entre la autoeficacia y la procrastinación laboral en colaboradores de una empresa automotriz de lima metropolitana* (Tesis de pre grado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Reyes, M. (2014). *Autoestima y Síndrome de Burnout en el personal que labora en un autoservicio - Piura 2012* (Tesis de pre grado). Universidad Católica Santo Toribio Morgrovejo. Chiclayo.
- Resines, R. (1999). ¿Qué es la autoestima?  
<http://www.xtec.es/-cciscart/annexos/queesautoestima.htm>.
- Rojas, M., (2014). *Nivel de autoeficacia de los empleados de la confederación deportiva autónoma de Guatemala*. (Tesis de pre grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press. Recuperado de <http://fetzer.org/sites/default/files/images/stories/pdf>
- Salanova, M., Grau, R., Martínez, I., Cifre, E., Llorens, S., y García, M. (2004). *Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia* (Psique, 8). Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. España.
- Salanova, M., (2014). *El Poder de creer que tú puedes*. Recuperado de <http://www.want.uji.es/el-poder-de-creer-que-tu-puedes/>
- Sebastián, V. (2012). *Autoestima y Autoconcepto Docente*. *Phainomenon*, 11(1), 23-34.
- Seminario, E. (2018). “Nivel de autoestima en trabajadores del centro de salud Ayabaca - Piura 2018” (Tesis de pre grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, A. (2007). *Psicología comunitaria. Bases Conceptuales y métodos de intervención*.

Terry, L., (2008). *Hábitos de estudio y autoeficacia percibida en estudiantes universitarios, con y sin riesgo académico*. (Tesis de pre grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

*Teoría de la Autoeficacia*. (s.f.). Recuperado de <https://rbpsicolegs.wordpress.com/2013/01/28/la-teoria-de-la-autoeficacia>

Valdez, A., Jiménez, E. y Villa, F. (2015). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) en jóvenes mexicanos que estudian y trabajan*. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social*, 1 (2), 227-243.

Zapata, F., (2017). *Autoeficacia y desempeño en docentes de instituciones educativas públicas, San Martín de Porres, 2017*. (Tesis de pre grado). Universidad César Vallejo. Lima.

**ANEXOS**

Ficha Técnica de Autoestima de Rosenberg	
Nombre de la prueba	Escala de Autoestima de Rosenberg (EAR)
Autores/es	Rosenberg
Año de creación	1965
Procedencia (lugar)	EE.UU
Propósito	Explorar la autoestima personal entendida como los sentimientos de valía personal y de respeto a sí mismo
Tipo de prueba	Clínica
Administración	colectiva
Duración	sin tiempo
Materiales	Test y lápiz o lapicero
Ámbito de aplicación	A partir de los 11 años de edad hasta adultos
Puntuación	<p>Escala Likert del 1 al 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1-5 seda valor del 4 al 1</li> <li>• 6-10 seda valor de 1 al 4</li> </ul>
Tipo de reactivos	Politómica
Dimensiones (N° reactivos)	1 dimensión: Autoestima
Número total de reactivos	10 reactivos



Confiabilidad de prueba total (del autor)	Fiabilidad es de .80 Cronbach
Validez (del autor)	Cronbach igual .76 y .87.
Validada (si fue en el Perú)	Perú en el 2005

### ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSENBERG (RSE)

Edad:..... Sexo:.....

Instrucciones:

Por favor, lee las frases que figuran a continuación y señala el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienes con cada una de ellas, marcando con un aspa la alternativa elegida.

A. Muy de acuerdo

B. De acuerdo

C. En desacuerdo

D. Muy en desacuerdo

	A	B	C	D
1. Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás				
2. Estoy convencido de que tengo cualidades buenas.				
3. Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.				
4. Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a.				
5. En general estoy satisfecho/a de mí mismo/a.				
6. Siento que no tengo mucho de lo que estar orgulloso/a.				

7. En general, me inclino a pensar que soy un fracasado/a.				
8. Me gustaría poder sentir más respeto por mí mismo.				
9. Hay veces que realmente pienso que soy un inútil.				
10. A veces creo que no soy buena persona.				

Gracias por tú participación.

<b>CUESTIONARIO AUTOEFICACIA PROFESIONAL</b>																	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>																	
<b>ÁREA DE TRABAJO</b>							<b>EDAD</b>										
<b>CARGO QUE OCUPA</b>							<b>FECHA</b>										
<b>INDICACIONES:</b>																	
Estimado colaborador, a continuación le presentamos los siguientes enunciados en el cual usted podrá responder de acuerdo a la siguiente escala.																	
<b>1</b>	<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>3</b>	<b>Raramente</b>	<b>4</b>	<b>Ocasionalmente</b>	<b>5</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>6</b>	<b>Muy Frecuentemente</b>	<b>7</b>	<b>Siempre</b>				
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>										<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	Seré capaz de encontrar lo que quiero en mi trabajo aunque alguien se me oponga. (Creencias y seguridad)										1	2	3	4	5	6	7
<b>2</b>	Seré capaz de resolver problemas difíciles en mi trabajo si lo intento. (Confianza en mí mismo)										1	2	3	4	5	6	7
<b>3</b>	Estoy seguro/a de que podré alcanzar mis metas en el trabajo. (Seguridad)										1	2	3	4	5	6	7
<b>4</b>	Seré capaz de manejar eficazmente acontecimientos inesperados en mi trabajo. (Creencias)										1	2	3	4	5	6	7
<b>5</b>	Gracias a mis cualidades y recursos podré superar situaciones imprevistas en mi trabajo. (seguridad)										1	2	3	4	5	6	7
<b>6</b>	Cuando tenga dificultades en mi trabajo, estaré tranquilo/a porque tengo las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles. (Confianza en mí mismo)										1	2	3	4	5	6	7
<b>7</b>	Pase lo que pase en mi trabajo, seré capaz de manejarlo adecuadamente. (Creencias)										1	2	3	4	5	6	7
<b>8</b>	Podré resolver la mayoría de los problemas en mi trabajo, si me esfuerzo lo necesario. (Creencias)										1	2	3	4	5	6	7
<b>9</b>	Cuando me encuentre en una situación laboral difícil, confío en que se me ocurrirá qué debo hacer. (confianza en mí mismo)										1	2	3	4	5	6	7
<b>10</b>	Cuando tenga que hacer frente a un problema en mi trabajo, confío en que se me ocurrirán varias alternativas para resolverlo. (confianza en mí mismo)										1	2	3	4	5	6	7
											10	20	30	40	50	60	70
<b>Gracias por su colaboración!!!...</b>																	

<b>Ficha técnica del instrumento de medida</b>	
Nombre:	Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU- 10).
Autores:	Maffei, L., Spontón, C., Spontón, M. y Medrano, L. (2012).
Administración:	Individual o colectiva
Duración:	15 minutos como máximo
Aplicación:	Entorno laboral (edad indistinta).
Significación:	Evalúa las creencias que poseen los trabajadores de sus propias capacidades para ejecutar exitosamente actividades asociadas a su profesión.

## CONFIABILIDAD DEL TEST

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	166	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	166	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Crombach	N de elementos
,858	10

<b>Confiabilidad ítem por ítem</b>				
	Media de escala	Varianza de escala	Correlación total de elementos	Alfa de Crombach
Item_1	53,13	53,541	,235	,898
Item_2	52,33	52,318	,557	,846
Item_3	52,10	52,250	,617	,841
item_4	52,46	50,613	,728	,831
item_5	52,33	53,641	,646	,840
Item_6	52,34	52,734	,639	,840
item_7	52,26	53,454	,640	,840
Item_8	52,19	52,496	,640	,839
Item_9	52,45	52,539	,655	,838
Item_10	52,16	52,363	,713	,835

