



**UNIVERSIDAD DE
SOTAVENTO A.C**



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**AUTOESTIMA, FACTOR QUE FAVORECE EL RENDIMIENTO
LABORAL EN LA ORGANIZACIÓN CFE, EN EL DEPARTAMENTO
DE DISTRIBUCIÓN, EN MATÍAS ROMERO OAXACA.**

TESIS PROFESIONAL PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

ANGELES HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

ASESOR DE TESIS:

MTRO. OMAR CASTILLEJOS ZARATE

COATZACOALCOS, VER.

ABRIL 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

A mi señor Jesucristo por dame la salud, fuerza y sabiduría para seguir adelante con mis metas a corto y largo plazo; y a mi mamá Ruth por su paciencia y esfuerzo, eres la mejor, te admiro mami.

ÁNGELES HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por permitirme realizar una meta mas en mi proyecto de vida. agradezco infinitamente a los dos seres que me dieron la vida; a ti papá aunque ya no estes conmigo siempre vas a vivir en mi corazon y te agradezco por enseñarme a ser fuerte y responsable. A ti mamá que con tus oraciones y sabios consejos me has guiado hacia el éxito, te agradezco por estar conmigo en mis alegrías y tristezas, por ser la mejor de las amigas, por enseñarme a no darme por bencida, gracias a ti soy quien soy hoy en dia y por creer en mi te agradezco infinitamente.

De igual forma le agradezco a mis dos hermanos alfredo y cony , por su apoyo incondicional y por creer en mi, los amos mucho.

A mi novio salvador por los bellos momentos que hemos pasado juntos, por su amor incondicional que me ayudo a continuar con esta meta, gracias por darme animos.

Y por ultimo quiero agradecer a mi asesor el mtro: Omar Castillejos Zarate, por su paciencia que me tuvo en todo este proceso.

Gracias!!! Mil gracias.

ANGELES HERNANDEZ HERNANDEZ

INDICE

INTRODUCCION:	1
CAPITULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.2 OBJETIVO GENERAL	8
1.3 OBJETIVO ESPECIFICO	
1.4 HIPÓTESIS	
1.5 VARIABLE DE ESTUDIO	
CAPITULO 2: MARCO TEORICO	
2.1 AUTOESTIMA.....	10
2.2 DESARROLLO DE LA AUTOESTIMA.....	13
2.3 COMPONENTES DE LA AUTOESTIMA.....	14
2.4 TIPOS Y CARACTERISTICAS DE LA AUTOESTIMA.....	16
CAPITULO 3: AUTOESTIMA EN EL TRABAJO.....	17
3.2 SATISFACCION LABORAL.....	19
3.3 RENDIMIENTO LABORAL.....	21
3.4 TRABAJO.....	22
CAPITULO 4: METODO.....	24
4.2 MUESTRA.....	24
4.3 INSTRUMENTO.....	25
4.4 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	27
4.5 PROCEDIMIENTO	27
CAPITULO 5: RESULTADOS	
5.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS	28
5.2 RESULTADOS COMPARATIVOS	31
CONCLUSION.....	34
ALCANCES Y LIMITACIONES.....	36
RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	39
ANEXOS	42

INTRODUCCIÓN

El punto de partida para la psicología es el ser humano y como este interactúa con su entorno, ya que es el único ser vivo que tiene el poder de contemplar su vida, su actividad y que tiene el privilegio de la conciencia que lo lleva a buscar, transformar, escoger y decidir lo que para él es significativo.

Considerando que el ser humano es un ser capaz de reflexionar y tomar decisiones por el mismo, sería trascendente tomar en cuenta la enseñanza y reeducación de la autoestima como una vía para el desarrollo humano, especialmente en los empleados de cualquier organización, ya que uno de los problemas más presentados en las organizaciones es la baja autoestima en el personal, algunas investigaciones demuestran que las condiciones de trabajo afectan los niveles de autoestima de los trabajadores y esta a su vez puede afectar el rendimiento laboral.

El objetivo central de esta investigación es comprobar la importancia que tiene la autoestima en el trabajador para mejorar la calidad de vida y el aumento en su desempeño profesional en la organización CFE en el área de distribución en Matías Romero Oaxaca.

Para llegar a una conclusión es necesario conocer del tema y todo el contexto que lo rodea, en primer lugar dando respuesta a la pregunta ¿Qué es autoestima? Cava y musitu (200) al citar a Lila (1995) quien define la autoestima como “la satisfacción personal del individuo consigo mismo, la eficacia de su propio funcionamiento y una actitud evaluativa de aprobación”.

Por su parte, Branden (1993), se refiere a la autoestima como “Una sensación fundamental de eficacia y sentido inherente de mérito” y la explica como la suma integrada de confianza y respeto hacia sí mismo.

Sin embargo en el año 2005, evoluciona su concepto y lo refiere posteriormente como la disposición a considerarse competente para hacer frente a los desafíos básicos de la vida y a sentirse merecedor de la felicidad.

Del mismo modo Beauregard y Bouffard (2005), definen la estima como una representación de tipo afectivo que se hacen las personas sobre sí mismas, una evaluación con respecto a las cualidades y habilidades individuales de cada uno.

También se tomaron en cuenta la procedencia de la autoestima, La infancia intermedia (5-6) es una etapa importante para el desarrollo de la autoestima. El niño compara su realidad con su ideal y hace un juicio de sí mismo por la manera en que cumple con los patrones sociales, también las expectativas que se ha formado de él.

Para el mantener un buen ambiente de trabajo es necesario tener un equilibrio emocional en las diferentes áreas de nuestra vida, que los trabajadores mantengan un buen nivel de autoestima es un factor beneficiaron para las empresas que les interesa su personal y su empresa.

Gansters y Schawbroeck (2005), mencionan que la autoestima en el trabajo “es una actitud particular sobre las personas en su competencia, desempeño y valor profesional a lo largo de una dimensión positiva o negativa, y es señalada como un factor importante en la explicación del desempeño, la satisfacción laboral y vital, y parece actuar como intermediaria entre el individuo y su trabajo”.

El trabajo puede ser una fuente importante de identidad y autoestima, de la que derivan sentimientos positivos o por el contrario, puede ser una fuente de frustración y aburrimiento.

Como instrumento para la recolección de información y comprobación de la importancia que tiene la autoestima en el desempeño laboral, la evaluación se aplicó a 24 trabajadores de 25 a 50 años de edad, de ambos sexo; de la empresa Comisión Federal de Electricidad (CFE) del área de distribución, divididos en dos grupos, el primer grupo A.R (Alto Rendimiento) que consta de 24 trabajadores y el segundo

grupo B.R (Bajo Rendimiento) conformado por 24 subordinados, ambos grupos de diferentes edades dentro de los rangos ya mencionados.

Analizando los resultados de la investigación se encontró que las teorías expuestas en el marco teórico, fueron congruentes con lo que se observó y realizó en la práctica, ya que se lograron cumplir los objetivos: Identificar de qué manera beneficia la autoestima en el rendimiento laboral, Determinar si la autoestima es importante en el rendimiento laboral de los trabajadores, analizar la importancia que tiene la autoestima en el trabajador para una mejor calidad de vida profesional o personal.

CAPITULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las empresas de CFE, los empleados trabajan en base a objetivos de los cuales deben de estar motivados a cumplirlos, el bajo rendimiento que presenta el grupo de doce trabajadores de CFE, del área de distribución, en Matías Romero. Oaxaca. Está perjudicando la productividad del área en general, es por esto que es necesario determinar el grado de influencia de la autoestima en su trabajo diario.

Hoy en día las organizaciones se encuentran con la problemática de competitividad e innovación y más tratándose de una empresa que brinda servicios públicos como lo es Comisión Federal de Electricidad.

Con el paso de los años es más frecuente ver que las empresas le dan poco interés a las personas y enfocan su atención únicamente en la producción, dejando a un lado lo humano de su personal, por su parte los trabajadores presionados ante esta problemática llegan a sentirse frustrados, estresados y en la mayor parte de los casos ocasionando resultados contrarios en la productividad.

La estrategia de las empresas para llegar a ser exitosas, es ayudar a sus empleados en todos los aspectos, buscan alternativas para lograr que los trabajadores se superen profesionalmente, tratando de mejorar la relación entre patrón – empleado, esto favorece el ambiente de trabajo y da pauta para fomentar un equipo satisfecho con lo que hace, pero en la mayor parte de las empresas utilizan como estrategia forzar al personal a producir la mayor cantidad posible sin tomar en consideración sus emociones y su estado de ánimo, es por ellos que la autoestima es un tema importante en el ámbito laboral, ya que ésta motivará a los empleados a buscar nuevos retos y arriesgarse a tomar oportunidades que valen la pena, poniendo en ellas toda su energía y esfuerzos para poder llevar acabo sus objetivos.

De acuerdo a la frecuencia que ha tenido este tema en las organizaciones, los investigadores se han interesados en estudiar la autoestima y cómo influye en el ámbito laboral.

Tal es el caso de García (2005)¹, el cual hace una investigación descriptiva sobre el autoestima con el objetivo de establecer la diferencia entre el nivel de autoestima de los empleados de las agencias centrales de un banco estatal y un banco privado en la ciudad de Guatemala.

En los resultados obtenidos se encontró que un programa de autoestima tiende a mejorar el nivel de esta en los empleados de ambas instituciones bancarias.

Así mismo recomendó que dichas instituciones promuevan ambientes propicios de trabajo y que incrementen seguidamente programas y actividades de desarrollo personal y social, que tiendan a mejorar la autoestima de su fuerza laboral.

De igual forma, hay otros estudios más generales acerca de la autoestima y el comportamiento de los empleados, tal como el caso de, Hollenbeck y whitener (1988)² ilustraron su idea de que los rasgos de la personalidad pueden pronosticar, y en realidad pronostican, el comportamiento ocupacional, centrándose en la autoestima. Con base en algunos principios teóricos, sostienen que como capacidad permanente, la autoestima se relacionaría con la motivación para el trabajo y el desempeño en el mismo solo en aquellas situaciones caracterizadas por un elevado involucramiento en el puesto.

En base a las investigaciones, es como se lleva a cabo este estudio que permite relacionar lo emocional con el rendimiento del trabajador, en la empresa Comisión Federal de Electricidad, en la cual los trabajadores deben presentar un buen rendimiento laboral en base a su equilibrio, por ese motivo es necesario identificar, determinar y analizar la influencia que tiene la autoestima en el desempeño profesional.

1. García, A. (2005). Estudio comparativo del nivel de autoestima de los empleados de una institución bancaria privada y de una institución bancaria estatal. (Tesis de licenciado en psicología, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.)

2. Hollenbeck, J. y E. Whitener, (1988). Reclaiming personality traits for personnel selection: self-esteem as an illustrative case, Journal of management.

1.1 JUSTIFICACIÓN

Debido al aumento de problemáticas presentadas en las organizaciones causados por el bajo interés emocional que se les tiene a los trabajadores, surge la inquietud de llevar a cabo un estudio acerca de la autoestima como factor que favorece el rendimiento laboral.

Esta investigación pretende comprobar de qué manera la autoestima favorece directamente el desempeño de los empleados, con la finalidad de plantear soluciones para las organizaciones y mejorar la satisfacción de las personas en su puesto de trabajo.

A través del tiempo el hombre ha estado en un proceso evolutivo, para el desarrollo de sus capacidades cognitivas, afectivas y sociales.

Considerando que el ser humano es un ser capaz de reflexionar y tomar decisiones por el mismo, sería trascendente tomar en cuenta la enseñanza y reeducación de la autoestima como una vía para el desarrollo humano, especialmente en los trabajadores de cualquier organización, ya que uno de los problemas más presentados en las organizaciones es la baja autoestima en los trabajadores, algunas investigaciones demuestran que las condiciones de trabajo afectan los niveles de autoestima de los trabajadores y este a su vez puede afectar el rendimiento laboral.

Uno de los problemas que enfrentan las organizaciones modernas es la falta de autoestima de sus empleados para realizar mejor sus tareas. Esta falta motivacional provoca problemas de eficacia y eficiencia en el desempeño laboral; y por ende pérdidas económicas sobresalientes.

La autoestima es un tema interesante para las personas porque sostiene la fuerza de acción psicológica y señala su dirección. Muchos sectores laborales deben su ineficiencia a la falta de autoestima. Es por ello que en las empresas se ha convertido en una de las problemáticas más sobresalientes.

En ocasiones los empresarios se preocupan más en la productividad de su personal y le dan menos importancia a la comodidad del personal, las personas deben de sentirse cómodas tanto física como mental en su espacio de trabajo.

La autoestima juega un papel importante para el ser humano en todos los aspectos de su vida diaria, manifestándose en la manera de interactuar con los demás personas y define la pauta de comportamiento que ésta utiliza. Al no darle la importancia necesaria al papel que juega en los empleados ocasionando un ambiente laboral inapropiado para trabajar.

Tener al personal de trabajo con baja autoestima que se perciben a ellas mismas negativamente, causando angustia o frustración y como resultado dará un bajo rendimiento.

Es importante conocer las cualidades que las personas poseen, a través de esto se podrá incrementar tanto la satisfacción de estas como la productividad de la empresa.

De igual forma es de interés poder mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores de una organización ya que las cuestiones emocionales a veces suelen ser obstáculos para un mejor rendimiento laboral, si se conoce más acerca de este tema y se trabaja sobre este, abra mejor desempeño en los empleados de las empresas. Así como se mejorara el estilo de vida de cada uno de ellos, ya que es de importancia mantener a un personal estable en lo profesional, emocional y familiar.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Comprobar la importancia que tiene la autoestima, en el trabajador para mejorar la calidad de vida y el aumento en su desempeño profesional, en la organización CFE en el área de distribución, en Matías romero; Oaxaca.

1.3 OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar de qué manera beneficia la autoestima en el rendimiento laboral.
- Determinar si la autoestima es importante en el rendimiento laboral de los trabajadores
- Analizar la importancia que tiene la autoestima en el trabajador para una mejor calidad de vida profesional o personal.

1.4 HIPÓTESIS

¿La autoestima en el trabajador mejora su calidad de vida y su desempeño profesional?

¿La autoestima beneficia el rendimiento laboral del trabajador?

¿La autoestima es un factor importante en el rendimiento de los trabajadores?

1.5 VARIABLE DE ESTUDIO

- Variable dependiente: Rendimiento
- Variable independiente: autoestima.

Definición conceptual

Autoestima: “La autoestima es una estructura cognitiva de experiencia evaluativa real e ideal que el individuo hace de sí mismo, condicionada socialmente en su formación y expresión, lo cual implica una evaluación interna y externa del yo. Interna en cuanto al valor que le atribuimos a nuestro yo y externa se refiere al valor que creemos que otros nos dan.”

Desempeño: “es la manera de cómo alguien o algo funciona.”

Definición operacional

Autoestima: para el presente estudio se entiende como el resultado obtenido mediante la aplicación del instrumento elaborado para medir el nivel de autoestima a través de los cinco componentes de esta que Rodríguez, Pellicier y Domínguez (1998) propusieron: Autorrespeto: atender y satisfacer necesidades y valores propios. Autoaceptación: conciencia de sí mismo y admitir todas las características individuales, para crear una identidad propia. Autoevaluación: capacidad de discernir entre las cosas que benefician y afectan como persona. Autoconcepto: son las creencias sobre sí mismo que se forman a través de la subjetividad. Autoconocimiento: ser consciente de habilidades, destrezas y capacidades propias.

Desempeño: para esta investigación se entiende como el numero instalaciones, reinstalaciones o verificaciones de electricidad que hacen los trabajadores, registrados en un dispositivo llamado terminal portatil, dicho dato fue proporcionado por la empres

CAPITULO 2

2.1 AUTOESTIMA

El punto de partida para la psicología es el ser humano y como este interactúa con su entorno, ya que es el único ser vivo que tiene el poder de contemplar su vida, su actividad y que tiene el privilegio de la conciencia que lo lleva a buscar, transformar, escoger y decidir lo que para él es significativo.

La mayor parte de las personas viven sin un elemento motivante que les permita obtener su satisfacción personal. Cuando se posee sentimientos positivos hacia uno mismo y las fuerzas de poder enfrentar cualquier adversidad de la vida podemos decir que la persona tiene una buena autoestima. Aunque todos los sentimientos que sean importantes para la satisfacción o bien insatisfacción emocional provengan de la mente, aun así las personas tienen la facultad de cambiar y decidir si quieren estar felices, emocionados, satisfechos con ellos mismos o todo lo contrario sentirse enojados, tristes, frustrados.

Tener autoestima es poder confiar en las propias capacidades y saber que se merece ser feliz, Es algo mayor que un sentimiento, es una fuerza motivadora que influye continua y directamente en los actos que realizan las personas. Quererse a uno mismo tal y como es, forma parte de la autoaceptación, es un elemento indispensable para lograr una vida más plena y enriquecedora, como lo menciona el psicólogo Rogers (1961)¹. En su teoría de autoconcepto, quien habla de la autoaceptación como un paso importante del ser humano para convertirse en una persona. La aceptación de nosotros mismos es amar quienes somos, lo que pensamos, amar la imagen o concepto que tengo de mi propia persona, con mis cualidades y defectos, fortalezas y debilidades.

Es importante que la persona aprenda a quererse y a valorarse a ella misma, ya que, esto repercutirá en todo su ambiente principalmente en su familia y en su trabajo.

1. Rogers, Carl, *on becoming a person*, Boston, Houghton mifflin co; 1961

El prepararse positivamente hacia uno mismo, nos permite tener ventajas psicológicas, facilita el camino, para que en un futuro, cuando se presente una baja autoestima, se pueda sobre salir con la confianza para enfrentarse a los desafíos de la vida, saber que se puede triunfar y ser feliz, de poder gozar de la recompensa de los esfuerzos realizados. William James fue el primer psicólogo en estudiar el sí mismo, ubicando en primer punto el autoconocimiento, practicando la autoevaluación, conociendo las fortalezas y debilidades que se posee, dando inicio a las interrogantes relacionadas con la identidad de cada persona, ¿Quién soy?, ¿Cómo puedo llegar a sentirme contento con mí mismo?, ¿soy una persona capaz?. La formación de la autoestima así misma cruza de ser solo un ámbito personal, para ser interpersonal, es decir, el amor a sí mismo es también requisito indispensable para poder amar a otra persona; no se puede dar lo que no se tiene, la manera de tratarse es un reflejo de cómo es el trato hacia su persona, como se sienten y se perciben, por ello la insistencia de ser un factor tan crítico en la vida de los trabajadores.

Entonces, ¿Qué es autoestima? Cava y Musitu (2000)² al citar a Lila (1995) quien define la autoestima como “la satisfacción personal del individuo consigo mismo, la eficacia de su propio funcionamiento y una actitud evaluativa de aprobación”.

Por su parte, Branden (1993)³, se refiere a la autoestima como “Una sensación fundamental de eficacia y sentido inherente de mérito” y la explica como la suma integrada de confianza y respeto hacia sí mismo. Sin embargo en el año 2005, evoluciona su concepto y lo refiere posteriormente como la disposición a considerarse competente para hacer frente a los desafíos básicos de la vida y a sentirse merecedor de la felicidad. Del mismo modo Beauregard y Bouffard (2005)⁴, definen la estima como una representación de tipo afectivo que se hacen las personas sobre sí mismas, una evaluación con respecto a las cualidades y habilidades individuales de cada uno.

2. Cava, M. / Musitu, G. (2000). *La potencia de la autoestima en la escuela*. Barcelona. ed. Paidós.

3. Branden, N., (2003). *Los seis pilares de la Autoestima*. España: Paidós Ibérica.

4. Beauregard, L. & Bouffard, R. (2005). *Autoestima: para quererse más y relacionarse mejor*. España: Editorial Narcea.

Así como poder recordar las imágenes o representaciones de sí mismo de manera agradable para utilizarlas en distintas situaciones y con ello poder enfrentar problemas o desafíos superándolos de manera sencilla.

También González y López (2005)⁵, “La autoestima es una estructura cognitiva de experiencia evaluativa real e ideal que el individuo hace de sí mismo, condicionada socialmente en su formación y expresión, lo cual implica una evaluación interna y externa del yo. Interna en cuanto al valor que le atribuimos a nuestro yo y externa se refiere al valor que creemos que otros nos dan”.

A su vez Branden (1993)⁶, se refiere a la autoestima como “una sensación fundamental de eficacia y sentido inherente de mérito” y la explica como una suma integrada de confianza y respeto hacia sí mismo. Sin embargo en el año 2005, evoluciona su concepto y lo refiere posteriormente como la disposición a considerarse competente para hacer frente a los desafíos básicos de la vida y a sentirse merecedor de la felicidad.

Maslow (1979)⁷, “Define la autoestima como la experiencia de tener capacidad para enfrentar los desafíos de la vida y ser merecedor de la felicidad”. Las personas que tienen una autoestima auténtica y saludable se ven a sí mismas como seres humanos positivos, responsables, constructivos y confiables.

Finalmente preguntémosnos ¿Porque necesitamos Autoestima? Henriz (1974), dice que la necesitamos porque es “la conciencia del propio valor que eleva el estado de ánimo, aumenta la alegría vital, así como el sentimiento del propio poder y fomenta así la capacidad de decisión y la de rendimiento.”

5. López, M. & González, M. (2005). *Inteligencia emocional: Pasos para elevar el potencial infantil*. Colombia: Ediciones Gamma.

6. Branden, N., (2003). *Los seis pilares de la Autoestima*. España: Paidós Ibérica.

7. Abraham, H. Maslow ,(1991). *Motivación y personalidad*, Madrid España, Días de santo S.A.

2.2 DESARROLLO DE LA AUTOESTIMA

Cuando una persona tiene una buena autoestima es porque en su infancia le enseñaron a poder manejar sus emociones y sentimientos, para que un niño, y posteriormente un adulto disfrute de la vida, tendrá que amarse el mismo o tener autoestima alta. En la infancia sucede muchos cambios, uno importante es cuando un individuo logra comprender quien es y cuál es su rol socialmente, aproximadamente entre los tres y cinco años cuando el niño recibe opiniones, apreciaciones y en ocasiones críticas, a veces destructivas o infundadas, acerca de su persona o de su comportamiento. La conformación de la autoestima se construye con los primeros estímulos que el niño recibe, principalmente de las figuras de apego (los padres) las más significativas a esta edad.

La infancia intermedia (5-6) es una etapa importante para el desarrollo de la autoestima. El niño compara su realidad con su ideal y hace un juicio de si mismo por la manera en que cumple con los patrones sociales, también las expectativas que se ha formado de él.

Al respecto Alcántara (2001)⁸, dice que la autoestima es adquirida y se adquiere como resultado de la vida de la persona, este aprendizaje no es intencional, se genera desde el núcleo familiar.

Por otro lado Branden (2010)⁹ asegura que la autoestima es una necesidad que se requiere para funcionar eficazmente, si la deficiencia es grande esta perjudica la capacidad de funcionar. Proporciona una contribución esencial para el proceso vital y es indispensable para un desarrollo normal y saludable.

Por naturaleza el ser humano está en constante aprendizaje y cambio, desde el momento en que se nace se van aprendiendo diferentes cosas, algunas agradables otras no tan agradables, pero al final, todas nos dan una enseñanza.

8. Alcántara, J. (2001). *Educar la autoestima*. España: Ceac Ediciones.

9. Branden, N. (2010). *Cómo mejorar su autoestima*. España: Ediciones Paidós.

La autoestima provoca a los individuos a comprometerse favorablemente con su trabajo y desempeño personal, los estados de ánimo son provocados como consecuencia de emociones que están asociadas al desempeño de cualquier actividad, el descontrol de los estados de ánimo puede incidir en la autoestima si no se está alineado con los objetivos personales ni de trabajo.

Las personas que laboran deben ver el trabajo como una motivación, con esa mentalidad se revela un nuevo punto de vista y aporta nuevos enfoques.

El mal manejo emocional es el punto clave, para el clima laboral y baja autoestima, los grandes enemigos de las empresas son la mala actitud, baja motivación y autoestima, estrés, poca comunicación, estos afectan la productividad y la calidad en cualquier organización, todo en consecuencia de una inadecuada autoestima.

2.3 COMPONENTES DE LA AUTOESTIMA

Algunos autores manejan tres componentes de la autoestima, pero en base a Rodríguez, Pellicier y Domínguez (1998)¹⁰, la autoestima está compuesta por 5 componentes los cuales son:

Autorrespeto: Saber cuáles son sus necesidades atenderlas y lograr satisfacerlas de manera oportuna. Respetarse a uno mismo, es un trabajo indispensable para vivir en armonía con uno mismo y con los demás. Generalmente las faltas de respeto, comienzan con faltas de respeto a uno mismo. Habría que comenzar por revisar detenidamente cómo y porqué yo lo permito y no tanto porqué el otro lo hace.

Según Maslow (1968)¹¹, “solo podemos respetar, dar y amar a los demás cuando hemos respetado, dado y amado a nosotros mismos”.

10. Rodríguez, M., Pellicier, G & Domínguez, M. (1998). *Autoestima: Clave del Éxito Personal*. México: El Manual Moderno.

11. Maslow, A. (1991). *La personalidad creadora*. Barcelona, España: Kairós.

Autoaceptación: Es tener conciencia de sí mismo y admitir todas las características propias, creando una identidad propia sin seguir modelos de otras personas o tendencias, es aceptarse como individuo sin el sentimiento de insatisfacción frente a sí mismo ni comparaciones con los demás.

Autoevaluación: Capacidad de discernir entre las cosas que benefician y afectan a las personas esto ayuda a que las personas crezcan de manera positiva valorando las cosas que traen beneficios como persona.

Autoconcepto: Son las creencias que se forman a través de la subjetividad de la persona y se manifiestan en la conducta actuando como un círculo vicioso, si la persona se visualiza exitosa actuará como tal y si se visualiza incompetente de la misma manera sus acciones se manifestarán como tal.

De igual forma el autoconcepto es multidimensional, y cada una de sus dimensiones explica roles diferentes, una persona puede calificarse como marido o esposa, como profesional, como líder comunitario, como amigo y así sucesivamente. Se elaboran constantemente, dependiendo de las circunstancias de las relaciones confrontadas por el individuo.

Las personas que disfrutan de una mejor salud emocional suelen ser aquellos que su yo real, se aproxima al yo ideal proyectado y pueden aceptarse tal como son.

Autoconocimiento: Permite ser consciente de las virtudes propias así como los defectos y posibilidades cuando la persona se da cuenta de sus habilidades, destrezas y capacidades, el individuo logrará tener una personalidad fuerte y sólida.

Sócrates dijo: "*Conócete a ti mismo*", y esta frase expresa la más seria de las tareas de nuestra vida.

Solo se puede querer lo que se conoce. Cuando aprendemos a conocernos, realmente vivimos, no podemos vivir con algo o alguien que desconocemos (uno mismo), mucho menos emplear capacidades, recursos o habilidades desconocidas para nosotros mismos.

Llegar a un nivel óptimo de conocimiento conlleva a la comprensión de que se debe conocer a los demás empezando por conocerse a uno mismo, e identificando la individualidad de cada ser, es decir reconocer la relación entre “yo y los otros”.

2.4 TIPOS Y CARACTERISTICAS DE LA AUTOESTIMA

La autoestima está relacionada con diversas formas de conducta que las personas manifiestan si tienen una baja, alta o inflada autoestima. Las personas con una autoestima alta o normal, presentan menos emociones negativas, manejan mejor el estrés. Se aman, se aceptan y valoran tal cual son.

Características de alta autoestima (Campos y Muñoz 1992), las personas se sienten bien consigo mismas, expresan su opinión y sus emociones, Se interesan por realizar tareas desconocidas, aprenden actividades nuevas, luchan hasta alcanzar sus objetivos, son individuos que reconocen sus errores.

Características de baja Autoestima (Campos y Muñoz 1992), a menudo esta clase de personas son indecisos ya que se les dificulta tomar decisiones por miedo a equivocarse, no valoran sus talentos al pensar que no pueden o no saben nada, tienen miedo a lo nuevo, son pasivos y no les gusta compartir con sus compañeros de trabajo, evitan participar en actividades que realizan en su trabajo, dependen de otras personas, no están satisfechas con ellas mismas, no expresan sus emociones debido a que no las conocen, les cuesta aceptar críticas, por lo general estas conductas provienen de sus infancias difíciles.

Características de Autoestima Inflada (Campos y Muñoz 1992), por lo regular piensan que pueden hacerlo todo, no hay nadie mejor que ellos, Creen tener siempre la razón y que no se equivocan, Son seguros de sí mismos en extremo y no ven los riesgos de sus acciones, No toman en cuenta a otras personas, Se aman en forma enfermiza a sí mismo, Son narcisismo, Cree que nunca se equivoca, pero ataca a los demás cuando lo hacen.

CAPITULO 3

3.1 AUTOESTIMA EN EL TRABAJO

La autoestima es considerada como clave de producción en las personas. Independientemente de que políticas tenga la empresa, psicológicamente es conveniente que las organizaciones promuevan con sus trabajadores la satisfacción laboral e individual.

Gansters y Schawbroeck (2005), mencionan que la autoestima en el trabajo “es una actitud particular sobre las personas en su competencia, desempeño y valor profesional a lo largo de una dimensión positiva o negativa, y es señalada como un factor importante en la explicación del desempeño, la satisfacción laboral y vital, y parece actuar como intermediaria entre el individuo y su trabajo”.

Sentirse bien consigo mismo es estar bien con el trabajo, la familia, la pareja, etc, especialmente en el lugar donde las personas pasan muchas horas de su vida como lo es el trabajo, tener un buen clima laboral beneficia en todos los aspectos a los trabajadores, especialmente cuando se tiene una motivación en el área.

A la vez, schutz¹, descubrió que cuando un ser humano posee alta fortaleza, determina totalmente su vida y tiene un profundo y amplio conocimiento de sí mismo, experimenta básicamente tres sentimientos: ser significativos, ser competente y ser agradable. Son estos sentimientos los que construyen la autoestima en el trabajo. Regularmente las personas que tiene autoestima en su trabajo son más seguras, confiadas en ellas mismas y mantienen más calidad en su actividades. Terborg, Richardson y pritchard, (1980)² descubrieron que la autoestima se relacionaba de manera estrecha con el esfuerzo, la calidad y cantidad de la producción.

1. Schutz, Will, The human element, San Francisco, Jossey-Bass Publishers.

2. Terborg, J; P. Richardson y R. pritchard, (1980). *Person-situation effects in the prediction of performance: an investigation of ability.*

Es importante tomar en cuenta, la autoestima de los trabajadores, puede mejorar si se tiene las herramientas y las personas adecuadas para mejorar el ritmo de trabajo.

El modo en que nos sentimos con respecto a nosotros mismos afecta en todos los aspectos de nuestra experiencia profesional, desde la manera en que funcionamos en el trabajo, el amor, la familia, hasta nuestro proceder como padres y las posibilidades que tenemos de progresar en la vida. Nuestras respuestas ante los acontecimientos dependen de quién y qué pensamos que somos. Nuestra vida se convierte en el reflejo de la visión que poseemos de nosotros mismos. Por lo tanto, la autoestima es la clave del éxito o del fracaso de nuestro trabajo.

La autoestima de una persona influye en la calidad de las relaciones interpersonales como: Compañeros de trabajo, Jefes, Clientes, Colaboradores y Público en general. La calidad de las buenas relaciones es importante para obtener logros en el clima laboral, servicio, trabajo en equipo, satisfacción en el trabajo.

El mejoramiento de los seres humanos depende del nivel en que amemos lo que somos. De esta manera, podemos trabajar con ellos, sin rechazarlo, sin negarlo y sin ocultarlo. Con tal de sentirnos llenos de vitalidad, capaces de dirigir nuestras vidas y conocedores de nosotros mismos, es decir, poseedores de una autoestima elevada, los seres humanos idean todo tipo de estrategias y proyectamos este deseo en todas nuestras actividades. Evidentemente, el trabajo es una de ellas.

La actividad laboral ocupa buena parte de la vida del ser humano por lo que, según sean sus características, contribuirá enormemente a una manifestación positiva o negativa de la identidad y autoestima del trabajador;

No es un lujo emocional sino un requisito para mejorar el lugar de trabajo, porque la autoestima fortalece, da energía, motiva, impulsa a alcanzar logros y permite complacerse y enorgullecerse de los éxitos conseguidos, es a través de ella por lo que se experimenta satisfacción. Mantener un nivel alto de autoestima en los trabajadores, es asegurar la optimización del recurso humano de las empresas.

3.2 SATISFACCION LABORAL

¿Qué tipo de persona se siente más satisfecha con qué tipo de puesto? ¿Los trabajadores satisfechos en su puesto son más productivos que los menos satisfechos? ¿La satisfacción en el trabajo es una consecuencia, más que una causa, de la productividad en el trabajo? Éstas son algunas preguntas sobre este tema que han ocasionado investigaciones con la finalidad de comprobar si el rendimiento de los trabajadores tiene que ver con la satisfacción en su trabajo.

Morán (2004)³. Define la satisfacción laboral como “una disposición afectiva experimentada por el trabajador hacia su trabajo y como consecuencia de ésta”. Un trabajador satisfecho con su trabajo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad. Ocurre lo contrario cuando el trabajador se encuentra insatisfecho con su trabajo. Por lo tanto, la satisfacción en el trabajo puede tomar valores positivos o negativos, representando expresiones de sentimientos de gran satisfacción y sentimientos de gran insatisfacción.

Por su parte Davis y Newstrom, (1991), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Frederick Herzberg, psicólogo, quien desarrolló la teoría de los dos factores sobre la satisfacción, Herzberg, Mausner, Snyderman (1959)⁴. Según esta teoría, hay, en primer lugar, un conjunto de condiciones extrínsecas que son las que constituyen el contexto laboral e incluyen el salario, la seguridad en el trabajo, las condiciones laborales, la calidad de las relaciones interpersonales (entre iguales, con los superiores y con los subordinados) la calidad de la supervisión, los reglamentos empresariales y el estatus.

3. Morán, C. (2004). *Factores de personalidad que influyen en la satisfacción en el trabajo*. *Capital Humano*, núm. 175, pp. 84-90

4. Herzberg, F.; Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*, Nueva York, Wiley.

La satisfacción de estas condiciones extrínsecas no motiva necesariamente al empleado, sin embargo su ausencia produce insatisfacción entre los trabajadores. En segundo lugar, está el conjunto de condiciones intrínsecas, las que se refieren al contenido del trabajo y que incluyen el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y las posibilidades de desarrollo y promoción. La ausencia de estas condiciones no resulta excesivamente insatisfactoria, pero su existencia induce elevados niveles de motivación que dan lugar a buenos resultados laborales.

Es esencial destacar que el puesto de una persona es más que las actividades de que realiza todos los días como manejar papeles, atender a clientes o manejar un camión, El trabajo de las personas es mucho más que eso, ya que se requiere de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo, para mantener un buen desempeño del subordinado.

Al respecto Muñoz Adánez, (1990).⁵ Define *la satisfacción laboral* como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.

El sentirse satisfechos de quienes son y lo que hacen, ayuda a mantener a las personas en un estado emocional satisfactorio, no trabajan por obligación se trabaja por gusto, su manera de ver el empleo cambia, pasa de ser una actividad aburrida y cansada, para convertirse en una actividad agradable y fácil.

5. Muñoz, A. *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.

3.3 RENDIMIENTO LABORAL

Anteriormente, el rendimiento era visto como una medida de evaluación que las organizaciones tomaban para saber si los trabajadores cumplían con sus objetivos como sistema social. Con el paso del tiempo este concepto ha ido evolucionando definiéndose como la capacidad de explotar su entorno para tener acceso a recursos que puedan ayudar a los subordinados. Entonces ¿cómo podemos saber el rendimiento laboral de los empleados? Este resultado se puede saber por medio de una evaluación, para realizar una medición del rendimiento se necesita considerar las percepciones de los miembros o interesados dentro de la organización, incluidos aquellos que dirigen o trabajan dentro de ella. De igual forma es necesario que se haga una inspección en todas las áreas que conforma una organización, no solamente el trabajo de los empleados, menciona Lusthaus, Adrien, Anderson, Garden y Plinio (2002)⁶ que para poder ver el desempeño desde otra perspectiva se debe de tomar en cuenta cuatros niveles los cuales son: El empleado individual (evaluación del desempeño), El equipo o grupo pequeño (desempeño de equipo), El programa (desempeño programático) y La organización (desempeño organizacional).

Según Mondy, Noe, Dessler, Robbins y Judge (2010)⁷, “la evaluación del desempeño es un sistema de revisión y evaluación del trabajo que puede ser individual o por equipos”. Este proceso debe ser completo y continuo, no simplemente un hecho continuo es decir que se debe de llevar seguimiento durante todo el proceso de control y no debe simplemente tomarse en cuenta el periodo de aplicación.

Las organizaciones se crean para desempeñar una función específica en la sociedad, aclarándose por medio de sus metas. Haciéndose visibles por medio de los resultados de la tarea de la organización y sus actividades que se hacen para lograrlas.

6. Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Garden, F. & Plinio, G. (2002). *Marco para mejorar el desempeño*. Banco interamericano de desarrollo. Canadá: International Development Research Centre.

7. Mondy, R., Noe, R., Dessler, G., Robbins, S. & Judge, T. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Education.

Estas valoraciones deben ser con un solo propósito, el de proporcionar información para los empleados, con la finalidad que él se entere cómo está realizando su trabajo, su desempeño y cómo puede mejorar, esto puede ser un herramienta de comunicación y desarrollo del personal, esta estrategia puede ser de mucho beneficio para las empresas, con una retroalimentación, talleres y cursos, puede ayudar a lograr los objetivos organizacionales, mejorando el desempeño de los subordinados.

3.4 TRABAJO

El trabajo es la condición básica y fundamental de toda vida humana, desde el inicio de la creación se nombra el trabajo como compañero del hombre, en la biblia se menciona en génesis 2:15¹, El hombre fue puesto en la tierra para que la trabajara y cuidara, el trabajar lleva a un objetivo debido a que los seres humanos cuentan con una necesidad innata de trabajar. Prefieren ganarse el sustento diario ya que esto les da un cierto control sobre su ambiente, tal control es necesario para la supervivencia y es indispensable para el ser humano.

El concepto de trabaja es uniforme, cada sujeto le va dando el significado, según la realidad que le esté tocando vivir, tal vez para algunos sea una obligación y necesidad, abran personas que no coincidan con esta forma de pensar. El trabajo puede ser una fuente importante de identidad y autoestima, de la que derivan sentimientos positivos o por el contrario, puede ser una fuente de frustración y aburrimiento.

Para fineman (1991)² El significado de trabajo puede verse como una representación social. El sentido que se le atribuye depende en ciertas medidas de las creencias, normas y expectativas que existe en una determinada sociedad.

1. santa biblia (1960). *Antiguo y nuevo testamento*. Colombia. Reina Valera.

2. Fineman, s. (1991): *El significado del trabajo?* la psicología organizacional y el trabajo europeo

Parafraseando a Gilbrán³, El trabajo es una forma de marchar en armonía con la tierra y con el alma de la tierra, es un amor que se hace realidad.

Las personas buscan crear en torno a si un ambiente que le permita descubrirse a sí misma como un ser vital, un ser digno de ser tomado en cuenta, competente, capaz de enfrentar con éxito la vida y de ser agradable para el mismo y para las personas con las que convive. El campo laboral es por excelencia un lugar para construir y desarrollar la autoestima.

El trabajo no es por tanto un simple medio para la subsistencia del individuo, sino también un instrumento indispensable para el correcto desarrollo de las potencialidades de los seres humanos y como tal, está íntimamente ligado al crecimiento o frustraciones de las personas.

Considero que cada individuo le atribuye cierto significado al trabajo derivado a las experiencias laborales que haya tenido, es decir como una interpretación que se hace de sus vivencias de trabajo.

3. Gilbrán, Kalil, *El profeta*, México, dante/ quincenal, s/f.

CAPITULO 4

4.1 MÉTODO

El presente estudio es una investigación de enfoque cuantitativo, utilizando el tipo correlacional (Medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular). Que consiste en llevar a cabo la investigación sin manipular intencionadamente las variables, se hace un análisis del fenómeno tal y como se da en su contexto. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006)¹, este tipo de investigación tiene como propósito saber el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otras que están relacionadas, donde se miden dos o más variables que se desea conocer y si están o no relacionadas con el mismo sujeto.

4.2 MUESTRA

La evaluación se aplicó a 24 trabajadores de 25 a 50 años de edad, de ambos sexo; de la empresa Comisión Federal de Electricidad (CFE) del área de distribución, divididos en dos grupos, el primer grupo A.R (Alto Rendimiento) que consta de 24 trabajadores y el segundo grupo B.R (Bajo Rendimiento) conformado por 24 subordinados, ambos grupos de diferentes edades dentro de los rangos ya mencionados.

El estudio solo se llevó acabo en el área de distribución de CFE, zona istmo en la ciudad de Matías romero Oaxaca del estado de Oaxaca.

De los 24 trabajadores equivalentes al 100%, 6 son de sexo femenino correspondiente a 8.70% y 18 de sexo masculino propio a 91.30%.

De acuerdo a la información brindada por la empresa, el grupo A.R tiene un buen rendimiento en comparación con el grupo B.R. se eligieron estos dos grupos para analizar el fenómeno y así poder comprobar la importancia que tiene la autoestima en el trabajador para mejorar su calidad de vida y el aumento en su desempeño profesional en los trabajadores de CFE de Matías romero Oaxaca.

1. Hernández, S., Fernández, C. & Baptista L. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

4.3 INSTRUMENTO

A través del método de análisis de datos es como se seleccionó la muestra para la investigación, este método permite recolectar datos que vayan relacionados con los objetivos de la investigación y así poder analizarlos, posteriormente se llevó a cabo la aplicación del test de autoestima (ver tabla 1), que Dale Jim Meléndez Herrera (2001)² elaboro, basándose de García (2008)³ definiéndolo como un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible.

El instrumento está basado en la pirámide de autoestima de Rodríguez, Pellicer y Domínguez (1998)³ en el cual se consideran cinco aspectos que son: autorrespeto(atender y satisfacer necesidades y valores propios) , autoaceptación(conciencia de sí mismo y admitir todas las características individuales, para crear una identidad propia.), autoevaluación(capacidad de discernir entre las cosas que benefician y afectan como persona), autoconcepto(son las creencias sobre sí mismo que se forman a través de la subjetividad) y autoconocimiento(ser consciente de habilidades, destrezas y capacidades propias). Este test consiste en una serie de afirmaciones en las cuales el sujeto debe escoger la opción con la que más se identifique a través de una escala de Likert; consta de 40 preguntas, 8 ítems para cada aspecto.

2. Dale Jim, M, H. (2001). *“Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la ciudad de Guatemala”*. (Tesis de licenciatura en psicología, universidad Rafael Landívar, Guatemala).

3. García, F. (2008). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: Editorial Limusa.

Las puntuaciones globales para identificar el grado de autoestima que tiene la persona.

CLASIFICACIÓN DE AUTOESTIMA	PUNTUACIÓN
Alta	131 – 160
Buena	101 – 130
Media	71 – 100
Baja	40 – 70

Cada área (autorrespeto, autoaceptación, autoevaluación, autoconcepto y autoconocimiento) se evaluara con el siguiente cuadro

CLASIFICACIÓN DE AUTOESTIMA	PUNTUACIÓN
Alta	27 – 32
Buena	21 – 26
Media	15 – 20
Baja	5 – 14

4.4 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.

Para determinar la validez y confiabilidad de la evaluación, con anterioridad el instrumento fue aplicado a 164 mensajeros adultos de ambos géneros, entre las edades de 18 a 60 años, dedicados a entregar correspondencia en motocicletas. Se obtuvieron resultados satisfactorios en la evaluación, la prueba mostro que si existe una relación significativa de baja a moderada entre las variables de estudio, únicamente se observó una correlación no significativa entre desempeño y autorrespeto, estos resultados indican que con un nivel más alto de autoestima los mensajeros son más productivos.

Dale Meléndez menciona que el instrumento utilizado para medir la autoestima fue validado por profesionales en la rama de psicología que intervinieron e hicieron observaciones sobre dicho cuestionario.

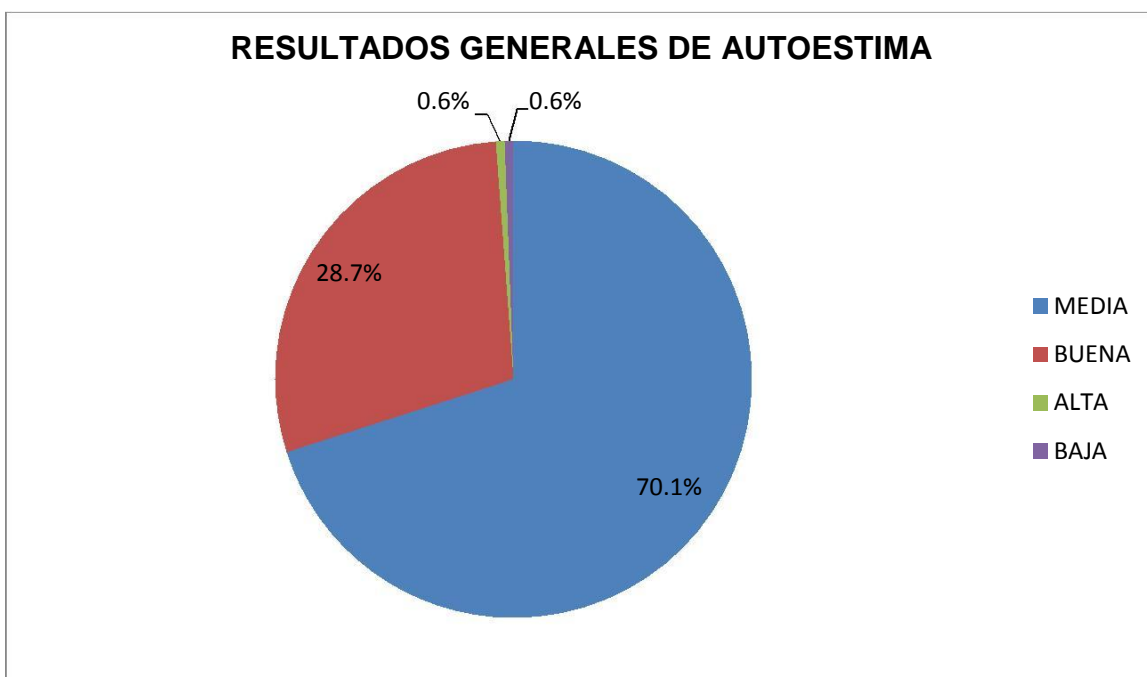
4.5 PROCEDIMIENTO

En base a la baja autoestima que presentan los trabajadores de CFE, del área de distribución, surge el tema de investigación. "Autoestima, factor que favorece el rendimiento laboral en la organización CFE, en el departamento de distribución, en Matías Romero. Oaxaca. Posteriormente se procedió a elaborar la pregunta de investigación y definir el problema así como se delimitaron los parámetros de la misma, para seleccionar un grupo con las características adecuadas. Por consiguiente se procedió a buscar información sobre el tema y los diversos aspectos que se deben de tomar en cuenta. Se analizaron los diferentes datos recolectados, Se buscó un instrumento para la evaluación de la autoestima, Se aplicó el test diseñado por Dale, Meléndez, que valora las siguientes áreas, Autorrespeto, Autoaceptación, Autoevaluación, Autoconcepto, Autoconocimiento, los resultados fueron analizados, redactados y graficados, Seguidamente se redactaron las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO 5

5.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Los siguientes resultados se obtuvieron de la aplicación del cuestionario elaborado por Dale Melendez, compuesto por cuarenta ítems, que mide la autoestima.



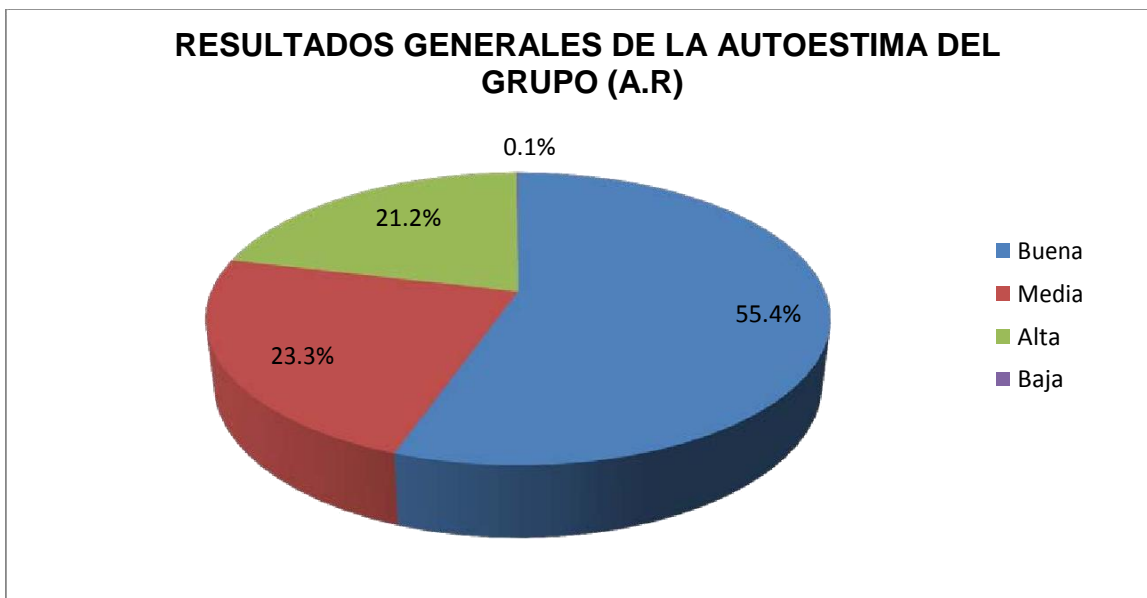
Grafica 5.1.1

Los resultados de esta grafica corresponden al mes de noviembre del 2013, en ellos se observa que el 70.1% de los trabajadores tienen autoestima media y el 28.7% cuentan con buena autoestima.

Número de trabajadores	Categorías de autoestima y porcentajes.								Total de %
	Alta	%	Buena	%	Media	%	baja	%	
24	1	0.6	10	28.7	12	70.1%	1	0.6	100%

Tabla 5.1.1

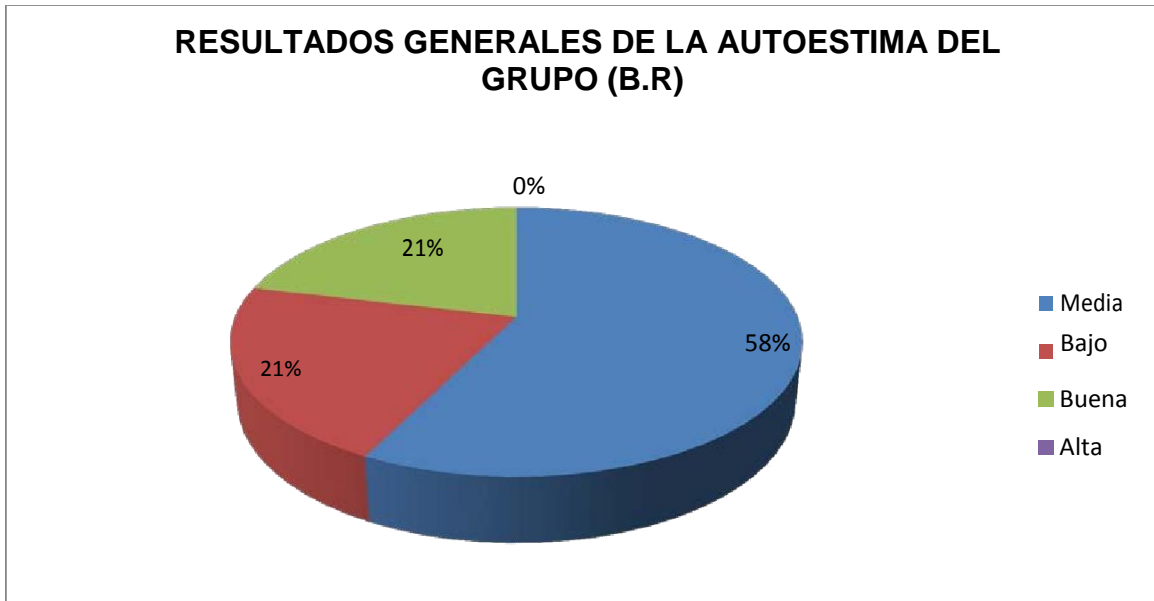
La muestra de trabajadores es equivalente a veinticuatro, de los veinticuatro, doce empleados obtuvieron autoestima media, diez con buena autoestima, y dos con mala y baja autoestima.



Gráfica 5.1.2: En esta grafica se muestra el nivel de autoestima que tienen los 12 trabajadores del grupo A.R de la muestra, 55.4% salieron con buena autoestima, 23.3% tienen el nivel de autoestima en el rango medio y 21.2 se ubicó en el nivel alto.

Número de trabajadores	Categorías de autoestima y porcentajes.								Total de %
	Alta	%	Buena	%	Media	%	baja	%	
12	1	21.2%	9	55.4%	2	23.3%	0	0.1%	100%

Tabla 5.1.2. De los doce trabajadores del grupo A.R, nueve de ellos tienen autoestima buena, dos con autoestima media y uno con resultados altos.



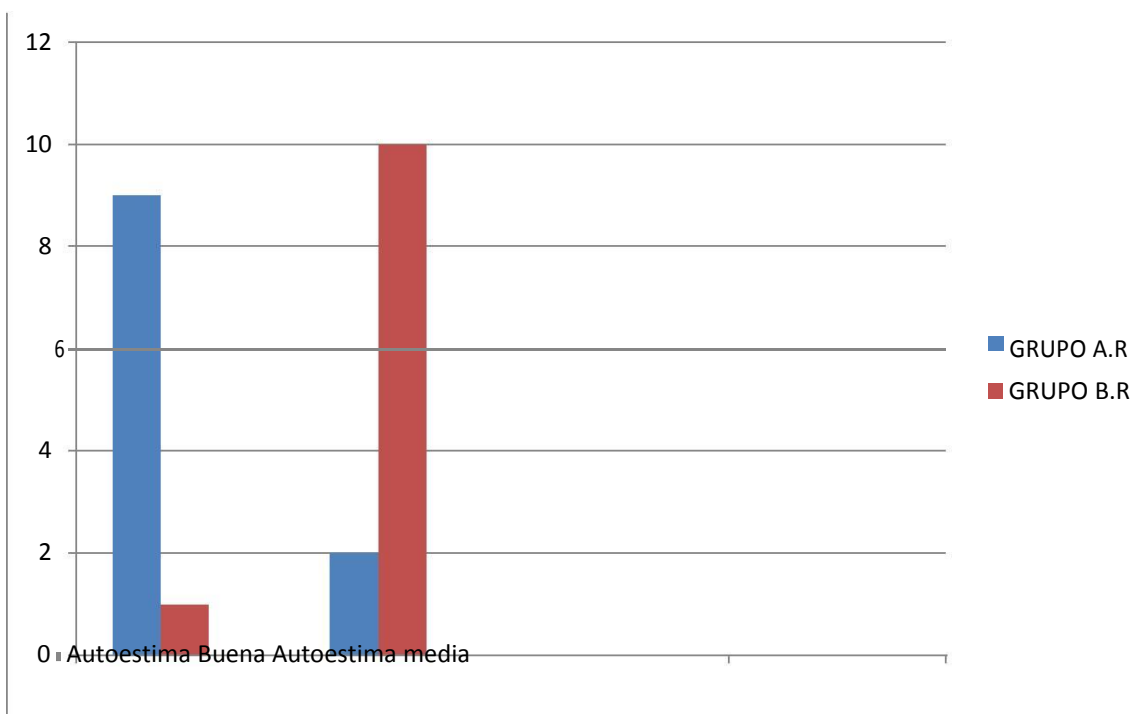
Grafica 5.1.3. Se observa en la gráfica que de los doce empleados evaluados del grupo B.R, el 58% se ubicó en autoestima media, del 42% restante, la mitad obtuvo baja autoestima y la otra mitad buena autoestima.

Número de trabajadores	Categorías de autoestima y porcentajes.								Total de %
	Alta	%	Buena	%	Media	%	baja	%	
12	0	0%	1	21%	10	58%	1	21%	100%

Tabla. 5.1.3. El segundo grupo B.R, diez de ellos cuentan con autoestima media, una persona con buena autoestima y una de baja autoestima.

5.2 RESULTADOS COMPARATIVOS

A continuación se muestra los resultados obtenidos que justifican el objetivo general de la investigación, que es Comprobar la importancia que tiene la autoestima en el trabajador para mejorar la calidad de vida y el aumento en su desempeño profesional en la organización CFE en el área de distribución en Matías romero Oaxaca. El resultado se presenta en la siguiente tabla.



Grafica 5.2.1. Son los resultados de las evaluaciones de ambos grupos, en la gráfica se observa la diferencia en los dos grupos, el grupo A.R tienen buena autoestima, mientras que el grupo B.R, tiene autoestima media.



Grafica 5.2.2. Resultados de cada área que mide el test, se observa que del grupo A.R su puntaje más alto se colocó en dos áreas, en el autoconcepto y autoconocimiento.



Grafica 5.2.3. En los resultados de cada área que mide el test, se observa que el grupo B.R su puntaje más alto se colocó en dos áreas, en el autorespeto y autoevaluación.

H1: La autoestima en el trabajador mejora su calidad de vida y su desempeño profesional, Los porcentajes de las gráficas 5.2.2 y 5.2.3. Reflejan que la autoestima mejora la calidad de vida de los trabajadores ya que en el grupo A.R los puntajes más altos fueron del autoconcepto y autoconocimiento, estas dos áreas son las que miden los pensamientos que tiene la persona de ella misma, permite ser consciente de las fortalezas que se tiene y como la persona se visualiza. Debido a los resultados altos en estas dos áreas demuestra en grupo A.R. que pueden manejar sus conflictos interpersonales y de autoestima, dándoles como resultado una mejor calidad de vida y un buen desempeño en su trabajo.

H2: La autoestima beneficia el rendimiento laboral del trabajador. En la gráfica 5.2.1 se observa un beneficio positivo entre la autoestima y el rendimiento de los trabajadores, el grupo con los resultados buenos en su autoestima, son los trabajadores que tiene alto rendimiento (A.R).

H3: La autoestima es un factor importante en el rendimiento de los trabajadores, Los resultados corroboran que la autoestima es un factor que beneficia el rendimiento de los trabajadores, les permite ser más productivos y eficaces.

Finalmente, Se puede comprobar que los resultados presentados en las tablas y gráficas anteriores exponen que la autoestima es un factor que favorece el rendimiento laboral en los trabajadores de CFE, se puede decir que, a nivel de autoestima, es el desempeño también lo será.

CONCLUSION

La autoestima forma parte del ser humano, se convierte en un factor determinante en todos los aspectos de su vida, entre ellos el laboral. Las personas con una sana autoestima conocen y aceptan sus capacidades y limitaciones, por lo que actúan con más seguridad tanto en el desarrollo de sus actividades laborales, como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

En otras investigaciones demuestran que la autoestima mejora la vida del trabajador tanto laboral como personal y esto beneficia su trabajo.

Por esta razón es que la investigación se planteó como objetivo, Comprobar la importancia que tiene la autoestima en el trabajador, para mejorar la calidad de vida y el aumento en su desempeño profesional, en un grupo de trabajadores de CFE, en el área de distribución, en Matías romero; Oaxaca. Para mejores resultados se aplicó un test que mide cinco aspectos de la autoestima: autoconcepto, autoaceptación, autoconocimiento, autorrespeto y autoevaluación.

Los resultados conseguidos con 24 trabajadores de ambos géneros y comprendidos entre las edades de 25 a 50 años, manifiestan que para que el trabajador tenga un buen rendimiento laboral es necesario que tengan un buen nivel de autoestima.

Es importante mencionar que para saber si la autoestima es un factor que favorece el rendimiento en la organización CFE, fue necesario crear dos grupos, de acuerdo a los criterios de la empresa, el grupo B.R manifestaba baja productividad y el grupo A.R tiene un buen desempeño en su trabajo, de acuerdo a los resultados del test de autoestima de melendez, el grupo con alto rendimiento(A.R) manifiesta tener una buena autoestima, obteniendo buen puntaje en el área de Autoconcepto: son las creencias que se forman a través de la subjetividad de la persona y se manifiestan en la conducta actuando como un círculo vicioso, si la persona se visualiza exitosa actuará como tal y si se visualiza incompetente de la misma manera sus acciones se manifestarán como tal y Autoconocimiento: permite ser consciente de las virtudes

propias así como los defectos y posibilidades cuando la persona se da cuenta de sus habilidades, destrezas y capacidades, el individuo logrará tener una personalidad fuerte y sólida.

En segundo grupo B.R no salió muy alto es su resultados, dejando en claro que, la baja autoestima del trabajador no solamente afecta su vida personal sino también su empleo.

Después de analizar los resultados de la investigación se encontró que las teorías expuestas en el marco teorioco, fueron congruentes con lo que se observó y realizo en la práctica, ya que se lograron cumplir los objetivos: Identificar de qué manera beneficia la autoestima en el rendimiento laboral, Determinar si la autoestima es importante en el rendimiento laboral de los trabajadores, Analizar la importancia que tiene la autoestima en el trabajador para una mejor calidad de vida profesional o personal.

Cuando se habla de autoestima las personas no le dan tanta importancia, pero lo que sí es real es que la mayor parte de trabajadores necesitan talleres que les enseñe a automotivarse y mejorar su calidad de vida para que en un futuro puedan reflejar su estabilidad emocional en su empleo.

Los talleres mencionados, son una inversión con frutos para las empresas, ya que los temas vistos en ellos orientan, animan y guían al empleado a una mejor vida, a la vez, les demuestran a los trabajadores que para la empresa son importantes y les preocupa su bien estar.

De igual forma se acepta la hipótesis que indica que la autoestima en el trabajador mejora su calidad de vida y su desempeño profesional (gráficas 5.2.2 y 5.2.3.); también se acepta la segunda hipótesis que indica la autoestima beneficia el rendimiento laboral del trabajador (gráfica 5.2.1) y la tercera hipótesis se acepta, la autoestima es un factor importante en el rendimiento de los trabajadores. Concluyendo satisfactoriamente con dicha investigación, pretendiendo que sea de utilidad para otros investigadores del campo laboral.

ALCANCES Y LIMITACIONES

La investigación se llevó a cabo con trabajadores de la empresa CFE, en el departamento de distribución, en Matías Romero; Oaxaca. Con el objetivo de determinar si existe relación entre el rendimiento y la autoestima de los empleados.

Se llevó a cabo con un instrumento que mide cinco áreas de la autoestima con escala tipo Likert, de la cual la participación del personal fue voluntaria.

Se pudo trabajar con el personal adecuadamente, sin ninguna resistencia por parte de ellos.

La disponibilidad de los trabajadores variaba, al inicio no fue fácil que todos estuvieran para la aplicación de la prueba, por lo que se optó por aplicarla individualmente.

RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta lo encontrado anteriormente, considero que es importante considerar las siguientes propuestas:

Se recomienda que se haga el mismo estudio, pero en diferentes profesiones como: Enfermeras, Maestros, Secretarias, Choferes de autobuses, Actuarios fiscales, etc. con la única finalidad de ampliar el conocimiento que se tiene de este tema y obtener más información sobre la relación de la autoestima y el desempeño.

Como psicólogos promover en las empresas la conciencia acerca de este tema y del valor que tiene el ser humano, asumiendo que la felicidad emocional se la merecen todos los empleados sin importar el nivel laboral.

Crear talleres para los trabajadores, donde se trabaje emocionalmente con ellos, con respecto a su autoestima y desarrollo humano, con el fin de mejorar el desempeño de los mismos.

Incitar a los jefes para que centren su atención en la parte humana del trabajador no solamente en la producción, ya que para mantener un buen ritmo de trabajo es necesario tomar en cuenta otros factores (cultura, valores, identidad institucional, motivación. Comunicación, satisfacción laboral, etc.)

Crear actividades de convivencia entre el jefe y los empleados, con la finalidad de crear un ambiente laboral adecuado para una mejor producción.

Crear herramientas para detectar dificultades dentro de la organización, ya sean referentes a la productividad o rendimiento, o en cuanto a las relaciones interpersonales que interfieran negativamente en las tareas del personal.

Colaborar con el personal para transformar su naturaleza emocional y su relación con esta, ya que el mismo tiene la capacidad de cambiar aspectos motivacionales dentro de su trabajo, de igual forma puede decidir seguir en la misma actitud.

Dar seguimiento a las evaluaciones y reforzar con técnicas que les permita ayudar a los trabajadores en estas áreas: autoconcepto, autoaceptación, autoconocimiento, autorrespeto y autoevaluación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abraham, H. Maslow ,(1991). *Motivación y personalidad*, Madrid España, Días de santo S.A.

Furnham, Adrian. (2001). *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México DF. Oxford. Pg. 198.

Alcántara, J. (2001). *Educar la autoestima*. España: Ceac Ediciones.

Azepeda. Herrera, Fernando. (1999). *Psicología organizacional*. México. pearson. Pg. 45.

Beauregard, L. & Bouffard, R. (2005). *Autoestima: para quererse más y relacionarse mejor*. España: Editorial Narcea.

Branden, N. (2010). *Cómo mejorar su autoestima*. España: Ediciones Paidós.

Branden, N., (2003). *Los seis pilares de la Autoestima*. España: Paidós Ibérica.

Cava,m/ musitu, G, (2000). *La potencia de la autoestima en la escuela*. Barcelona. ed. Paidos.

Dale Jim, M, H. (2001). *“Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la ciudad de Guatemala”*. (Tesis de licenciatura en psicología, universidad Rafael Landívar, Guatemala).

Fineman, S. (1991): *El significado del trabajo?* la psicología organizacional y el trabajo europeo

García, A. (2005). *Estudio comparativo del nivel de autoestima de los empleados de una institución bancaria privada y de una institución bancaria estatal*. (Tesis de licenciado en psicología, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.)

García, F. (2008). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: Editorial Limusa.

Gilbrán, Kalil, *El profeta*, México, dante/ quincenal, s/f

Hernández, S., Fernández, C. & Baptista L. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Herzberg, F.; Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*, Nueva York, Wiley.

Hollenbeck, J. y E. Whitener, (1988). *Reclaiming personality traits for personnel selection: self-esteem as an illustrative case*, Journal of management.

López, M. & González, M. (2005). *Inteligencia emocional: Pasos para elevar el potencial infantil*. Colombia: Ediciones Gamma S.A.

Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Garden, F. & Plinio, G. (2002). *Marco para mejorar el desempeño*. Banco interamericano de desarrollo. Canadá: International Development Research Centre.

Maslow, A. (1991). *La personalidad creadora*. Barcelona, España: Kairós.

Mondy, R., Noe, R., Dessler, G., Robbins, S. & Judge, T. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Education.

Morán, C. (2004). *Factores de personalidad que influyen en la satisfacción en el trabajo*. *Capital Humano*, núm. 175, pp. 84-90.

Muñoz, A. *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.

Rodríguez, M., Pellicer, G & Domínguez, M. (1998). *Autoestima: Clave del Éxito Personal*. México: El Manual Moderno.

Rogers, Carl, *on becoming a person*, Boston, Houghton mifflin co; 1961.

Santa biblia (1960). *Antiguo y nuevo testamento*. Colombia. Reina Valera.

Schutz, Will, *The human element*, San Francisco, Jossey-Bass Publishers.

Terborg, J; P. Richardson y R. pritchard, (1980). *Person-situation effects in the prediction of performance: an investigation of ability, self-esteem and reward contingencies*. *Journal of applied psychology*.

ANEXOS

Cuestionario en blanco.

Fecha: __/__/__

Área: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Marque con una 'X' la respuesta con la que más se identifique
Deberá de marcar solo una casilla por pregunta.

N°	Pregunta	Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
1	Hago las cosas que quiero hacer.				
2	Estoy orgulloso de ser quien soy.				
3	Me interesa averiguar lo que piensan los demás de mí.				
4	Soy una persona hábil en lo que realizo.				
5	Sé bien cuáles son mis cualidades personales principales.				
6	Manifiesto respeto por mí mismo.				
7	Me divierte reírme de mis errores.				
8	Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de gente.				
9	Siento que los demás creen que no me salen las cosas bien.				
10	Tengo mis valores definidos y los aplico en cada aspecto de mi vida.				

N°	Pregunta	Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
11	Siento que si dejo que hagan las cosas por mí, saldrán mejor.				
12	Digo lo que pienso sin temor a lo que me digan.				
13	Me desanimo con facilidad.				
14	Las demás personas me consideran alguien interesante.				
15	Tengo metas claras y se el esfuerzo que me tomará el poder lograrlas.				
16	Cambio mis decisiones con facilidad cuando escucho la opinión de los demás.				
17	Me gusta ser el centro de atención.				
18	Me afectan mucho los comentarios negativos que hacen sobre mí.				
19	Hago que la gente se sienta a gusto.				
20	Para generar una opinión necesito escuchar antes la de los demás.				
21	Me es difícil expresar mis sentimientos.				
22	Me gustaría poder cambiar mi aspecto físico.				

N°	Pregunta	Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
23	Me exijo demasiado en cada tarea que realizo.				
24	Me gusta enfrentar nuevos retos.				
25	Propongo soluciones originales a los problemas que se me presentan.				
26	Dejo que otros tomen las decisiones por mí.				
27	Creo que mi comportamiento es inadecuado.				
28	En general, me inclino a pensar que estoy haciendo las cosas mal.				
29	Cuando las cosas salen mal me echo la culpa.				
30	Tengo miedo de expresar mis sentimientos abiertamente.				
31	Creo que soy útil para las otras personas.				
32	Siento que tengo mucho de que estar orgulloso.				
33	Cuando me hacen una crítica le presto más atención a lo negativo que a lo positivo.				

N°	Pregunta	Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
34	Siento que los demás se ríen de mí.				
35	Cuando tengo un problema me gusta utilizar soluciones nuevas.				
36	Me considero una persona interesante.				
37	Me alegra ser como soy.				
38	Constantemente verifico si estoy realizando bien la tarea que haga.				
39	Tiendo a caerles bien a las demás personas.				
40	Expreso mi opinión a pesar de no conocer del tema de conversación.				
Total:					

Guía para calificar.

Fecha: __/__/__

Área: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Marque con una 'X' la respuesta con la que más se identifique
Deberá de marcar solo una casilla por pregunta.

Nº	Pregunta	Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
1	Hago las cosas que quiero hacer.	1	2	3	4
2	Estoy orgulloso de ser quien soy.	1	2	3	4
3	Me interesa averiguar lo que piensan los demás de mí.	4	3	2	1
4	Soy una persona hábil en lo que realizo.	1	2	3	4
5	Sé bien cuáles son mis cualidades personales principales.	1	2	3	4
6	Manifiesto respeto por mí mismo.	1	2	3	4
7	Me divierte reírme de mis errores.	1	2	3	4
8	Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de gente.	1	2	3	4
9	Siento que los demás creen que no me salen las cosas bien.	4	3	2	1
10	Tengo mis valores definidos y los aplico en cada aspecto de mi vida.	1	2	3	4

N°	Pregunta	Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
11	Siento que si dejo que hagan las cosas por mí, saldrán mejor.	4	3	2	1
12	Digo lo que pienso sin temor a lo que me digan.	1	2	3	4
13	Me desanimo con facilidad.	4	3	2	1
14	Las demás personas me consideran alguien interesante.	1	2	3	4
15	Tengo metas claras y se el esfuerzo que me tomará el poder lograrlas.	1	2	3	4
16	Cambio mis decisiones con facilidad cuando escucho la opinión de los demás.	4	3	2	1
17	Me gusta ser el centro de atención.	1	2	3	4
18	Me afectan mucho los comentarios negativos que hacen sobre mí.	4	3	2	1
19	Hago que la gente se sienta a gusto.	1	2	3	4
20	Para generar una opinión necesito escuchar antes la de los demás.	4	3	2	1
21	Me es difícil expresar mis sentimientos.	4	3	2	1
22	Me gustaría poder cambiar mi aspecto físico.	4	3	2	1

N°	Pregunta	Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
23	Me exijo demasiado en cada tarea que realizo.	4	3	2	1
24	Me gusta enfrentar nuevos retos.	1	2	3	4
25	Propongo soluciones originales a los problemas que se me presentan.	1	2	3	4
26	Dejo que otros tomen las decisiones por mí.	4	3	2	1
27	Creo que mi comportamiento es inadecuado.	4	3	2	1
28	En general, me inclino a pensar que estoy haciendo las cosas mal.	4	3	2	1
29	Cuando las cosas salen mal me echo la culpa.	4	3	2	1
30	Tengo miedo de expresar mis sentimientos abiertamente.	4	3	2	1
31	Creo que soy útil para las otras personas.	1	2	3	4
32	Siento que tengo mucho de que estar orgulloso.	1	2	3	4
33	Cuando me hacen una crítica le presto más atención a lo negativo que a lo positivo.	4	3	2	1

N°	Pregunta	Nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
34	Siento que los demás se ríen de mí.	4	3	2	1
35	Cuando tengo un problema me gusta utilizar soluciones nuevas.	1	2	3	4
36	Me considero una persona interesante.	1	2	3	4
37	Me alegra ser como soy.	1	2	3	4
38	Constantemente verifico si estoy realizando bien la tarea que haga.	1	2	3	4
39	Tiendo a caerles bien a las demás personas.	1	2	3	4
40	Expreso mi opinión a pesar de no conocer del tema de conversación.	4	3	2	1
Total:					

PIRÁMIDE DE AUTOESTIMA DE RODRIGUEZ, PELLICER Y DOMINGUEZ(1998)	
Área	Concepto
Autorrespeto	atender y satisfacer necesidades y valores propios
Autoaceptación	conciencia de sí mismo y admitir todas las características individuales, para crear una identidad propia
Autoevaluación	capacidad de discernir entre las cosas que benefician y afectan como persona
Autoconcepto	son las creencias sobre sí mismo que se forman a través de la subjetividad
Autoconocimiento	ser consciente de habilidades, destrezas y capacidades propias