



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y AUTOESTIMA DEL TRABAJADOR  
DEL CENTRO MATERNO INFANTIL “OLLANTAY” DE  
PAMPLONA ALTA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES:**

**Bach. MARIA ELISA ROJAS ESPINO**

**Bach. VIOLETA GLORIA YZARRA CABALLERO**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

---

**DR. BERNARDO RAÚL ACUÑA CASAS**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA**  
Presidente

---

**DRA. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
Secretario

---

**DRA. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios, por brindarme la oportunidad de emprender este camino lleno de satisfacciones y darme la fortaleza para seguir adelante a pesar de las dificultades. María

Dedico este estudio a Dios, a mis padres: Salustiano y Teodora Caballero, a mis hijas Guisela y Violeta que me motivaron para culminar mis estudios profesionales. Violeta

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios, por haberme enseñado lo bello que es su amor poniendo en mi camino a todas las personas que han contribuido en lo personal como en lo académico para lograr mis metas.

María

Agradezco a la Universidad TELESUP, a los docentes, al Dr. Raúl Acuña Casas que fue mi maestro y guía durante todas las clases de tesis, y al profesor de apoyo Javier Martínez por su esmerada preocupación.

Violeta

## RESUMEN

El objetivo de este estudio ha sido: determinar el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.

Los contenidos del marco teórico se sustentan en la consulta objetiva y real de la bibliografía actualizada, y están estructurados de acuerdo con las variables de estudio: estrés laboral y autoestima de los trabajadores.

El diseño de la investigación corresponde a un estudio correlacional, no experimental y transeccional. La muestra estuvo constituida por 60 trabajadores del Centro Materno Infantil Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores. El instrumento empleado fue un cuestionario que se aplicó a los trabajadores previa coordinación con ellos. Consta de 31 ítems para la variable “estrés laboral” y 30 ítems para la variable “autoestima de los trabajadores”.

Los resultados muestran los siguientes datos: el estrés laboral está relacionado significativamente con la autoestima de los trabajadores en un valor de 0,781, en el factor de seguridad con 0,773 y, en pertenencia con 0,622 todos con un nivel de significación de 0.000; valores que establecen una relación significativa entre la variable “estrés laboral” con “autoestima de los trabajadores” de CMI Ollantay de Pamplona Alta de San Juan de Miraflores.

**Palabras claves:** Estrés laboral y autoestima de los trabajadores.

## ABSTRACT

The objective of this study has been: to determine the level of contribution of the dimensions of the variable work stress: lack of organizational support, work overload, bad interpersonal relationships, intrinsic sources of dissatisfaction and lack of organizational justice on the variable self-esteem of workers of the WCC Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.

The contents of the theoretical framework are based on the objective and real consultation of the updated bibliography, and are structured according to the study variables: work stress and workers' self-esteem.

The research design corresponds to a correlational, non-experimental and transectional study. The sample consisted of 60 workers from the Ollantay Maternal and Child Center of Pamplona Alta, San Juan de Miraflores. The instrument used was a questionnaire that was applied to the workers after coordination with them. It consists of 31 items for the "work stress" variable and 30 items for the "worker self-esteem" variable.

The results show the following data: work stress is significantly related to the self-esteem of workers at a value of 0.781, in the safety factor with 0.773 and, in membership with 0.622 all with a significance level of 0.000; values that establish a significant relationship between the variable "work stress" with "self-esteem of workers" of CMI Ollantay of Pamplona Alta of San Juan de Miraflores.

**Keywords:** Work stress and self-esteem of workers.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Caratula.....	i
<b>JURADO EXAMINADOR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICAS .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos .....	17
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación social.....	18
1.3.2. Justificación metodológica .....	18
1.3.3. Justificación teórica .....	18
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	22
2.2. Bases teóricas de las variables .....	24
2.2.1. Estrés laboral .....	24
2.2.2. Autoestima .....	41
2.3. Definición de términos básicos.....	51
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>52</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	52



3.1.1. Hipótesis general.....	52
3.1.2. Hipótesis específicas.....	52
3.2. Variables de estudio.....	53
3.2.1. Estrés laboral.....	53
3.2.2. Autoestima.....	53
3.2.3. Definición operacional de ambas variables.....	54
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	56
3.3.1. Tipo investigación.....	56
3.3.2. Nivel de la investigación.....	56
3.4. Diseño de la investigación.....	56
3.5. Población y muestra de estudio.....	58
3.5.1. Población.....	58
3.5.2. Muestra.....	59
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	60
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	62
3.7. Métodos de análisis de datos.....	63
3.8. Aspectos éticos.....	63
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>66</b>
4.1. Análisis de los datos descriptivos.....	66
4.2. Prueba de las hipótesis.....	74
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>98</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>101</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>102</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>103</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>106</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	107
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	109
Anexo 3: Instrumentos.....	111
Anexo 4: Validación de instrumento.....	115
Anexo 5: Matriz de datos.....	121
Anexo 6: Propuesta de Valor.....	127

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	<i>Distribución de la población de trabajadores del CMI Ollantay de Pamplona Alta de SJM .....</i>	58
<b>Tabla 2.</b>	<i>Edad del trabajador .....</i>	66
<b>Tabla 3.</b>	<i>Sexo del trabajador.....</i>	67
<b>Tabla 4.</b>	<i>Tiempo de servicio del trabajador.....</i>	68
<b>Tabla 5.</b>	<i>Área de trabajo del trabajador de salud.....</i>	69
<b>Tabla 6.</b>	<i>Distribución bivariante edad y estrés laboral con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos.....</i>	70
<b>Tabla 7.</b>	<i>Distribución bivariante sexo y estrés laboral con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos.....</i>	71
<b>Tabla 8.</b>	<i>Distribución bivariante tiempo de servicio y estrés laboral con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos .....</i>	71
<b>Tabla 9.</b>	<i>Distribución bivariante edad del trabajador y autoestima con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos .....</i>	72
<b>Tabla 10.</b>	<i>Distribución bivariante sexo y autoestima con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos.....</i>	73
<b>Tabla 11.</b>	<i>Distribución bivariante tiempo de servicio y autoestima con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos .....</i>	73
<b>Tabla 12.</b>	<i>Matriz de correlaciones del primer modelo .....</i>	74
<b>Tabla 13.</b>	<i>Variables entradas/eliminadas del primer modelo .....</i>	76
<b>Tabla 14.</b>	<i>Variables excluidas del primer modelo .....</i>	76
<b>Tabla 15.</b>	<i>ANOVA del primer modelo.....</i>	78
<b>Tabla 16.</b>	<i>Coeficientes del primer modelo .....</i>	80
<b>Tabla 17.</b>	<i>Resumen del modelo.....</i>	81
<b>Tabla 18.</b>	<i>Estadísticos descriptivos del segundo modelo .....</i>	83

<b>Tabla 19.</b>	<i>Correlaciones del segundo modelo</i> .....	86
<b>Tabla 20.</b>	<i>Estadísticos descriptivos del tercer modelo</i> .....	88
<b>Tabla 21.</b>	<i>Matriz de correlaciones del tercer modelo</i> .....	90
<b>Tabla 22.</b>	<i>Matriz de correlaciones del modelo general</i> .....	91
<b>Tabla 23.</b>	<i>Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup></i> .....	93
<b>Tabla 24.</b>	<i>Variables excluidas<sup>a</sup> del modelo general</i> .....	93
<b>Tabla 25.</b>	<i>ANOVA<sup>a</sup> del modelo general</i> .....	94
<b>Tabla 26.</b>	<i>Coefficientes<sup>a</sup> del modelo general</i> .....	95
<b>Tabla 27.</b>	<i>Resumen del modelo<sup>b</sup> general</i> .....	96

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Histograma de la distribución de la edad del trabajador de salud.....	66
Gráfica 2. Distribución del sexo del trabajador de salud .....	67
Gráfica 3. Histograma de la distribución del tiempo de servicio del trabajador de salud .....	68
Gráfica 4. Distribución del área de trabajo del trabajador de salud.....	69
Gráfica 5. Diagrama de dispersión entre los residuos tipificados y valores pronosticados tipificados con relación a seguridad.....	85
Gráfica 6. Diagrama de dispersión entre los residuos tipificados y valores pronosticados tipificados con relación a pertenencia.....	89

## INTRODUCCIÓN

En esta investigación se busca determinar la relación entre el estrés laboral y la autoestima de los trabajadores del Centro Materno Infantil Ollantay de Pamplona Alta de San Juan de Miraflores. El ejercicio profesional de los trabajadores del CMI tiene como misión el cuidado de la salud de la población infantil y en caso que se enfermen deben cuidar y recuperar la salud de los niños al igual que el bienestar de las madres.

La investigación cuenta de siete capítulos, el cual permite dar consistencia científica al tema tratado.

En el capítulo I de la investigación, se describe el problema que motivó a realizarse y se argumenta la justificación de su estudio formulando los objetivos.

El capítulo II corresponde al marco teórico, en ella se describen los antecedentes del estudio relacionados con el tema. También, se expone el tema y el sustento teórico de las variables: estrés laboral y autoestima de los trabajadores, recurriendo a los gestores bibliográficos. Se fundamentan las definiciones conceptuales.

El capítulo III expone la presentación de las hipótesis y la metodología que comprende el tipo, nivel y diseño de la investigación. Se da a conocer la población; la muestra, las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos y los procedimientos estadísticos para su tratamiento correspondiente.

El capítulo IV presenta los datos recogidos que están organizados y sistematizados en tablas, figuras y sus respectivas interpretaciones. Los resultados de este trabajo de campo demuestran en forma lógica y coherente los datos estadísticos que validan las hipótesis.

El capítulo V expresa la argumentación como la discusión de los resultados estableciendo las semejanzas y diferencias de los estudios descritos en los antecedentes.

En el capítulo VI establece las conclusiones a las que se ha arribado en este estudio.

El capítulo VII se da a conocer las recomendaciones.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas consultadas y el anexo.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Según la OMS (2017) uno de “los problemas de salud mental que constituye el factor causal de muchas enfermedades, y que es considerado como el mal del siglo, es el “estrés laboral” que afecta al ser humano que se encuentra en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno” (p. 102). En los últimos tiempos el avance de la ciencia y la tecnología ha producido serias repercusiones y modificaciones en el estilo de vida del individuo, causando con mucha frecuencia el estrés que influye no sólo en la calidad de vida, sino también en el ámbito laboral que se desarrolla. Países industrializados como Alemania según el Departamento de Salud en el 2016, el 48% de trabajadores padecían de estrés laboral, en los Estados Unidos, el 53% sufría de esta enfermedad. En los países Latinoamericanos, Argentina mostraba un índice de 62% de trabajadores, en el Perú, el 48% de su población laboral, padece este mal.

Los tiempos de crisis económica, social y ambiental con frecuencia presentan diversas situaciones estresantes las cuales son perjudiciales para la salud; siendo éstos derivados de las inadecuadas condiciones, por otro lado, en el caso de la población limeña, el caos del tráfico y la creciente delincuencia a los que se añaden el desempleo, y en el centro de trabajo, la mala iluminación en el servicio, presencia de ruidos y ambientes contaminados, el recargado horario de trabajo, el poco control sobre las tareas e inadecuadas relaciones interpersonales, la falta de comunicación y la carencia de políticas mitigantes a nivel del Estado y de la organización o empresa (Breso, 008, p. 74)

Orientándonos a los trabajadores del sector salud, y específicamente a los Centros Materno Infantiles que circundan a la metrópoli, muy inadvertidamente contribuyen al estrés laboral las dificultades personales que suele presentarse en las obligaciones familiares, carencia de comunicación con los hijos y la pareja, falta de actualización en los últimos avances modernos, entre otros, el cual puede

conllevarle al estrés laboral que en un 60% afecta a los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, psicólogos, etc.). (Matos, 2016).

Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en sus labores diarias lo conforma el personal de enfermería que laboran en los Centros Maternos Infantiles, en parte, por la gran responsabilidad que asumen en la atención del niño o de su madre, quienes tienen a su cargo pacientes en estado de cuidado permanente, teniendo en cuenta que en cada momento el niño o su progenitora requieren de la atención para recuperar su salud.

En el caso de las enfermeras que se encuentran en estas instituciones, el estrés de origen laboral se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo como los que provienen del ambiente físico, trastorno de las funciones biológicas, el contenido y la organización del trabajo, y diversos componentes psicosociales, tanto laborales como extra laborales. Esto encuadra en un entorno donde la técnica, la práctica y la idoneidad de enfermería sirve para enfrentar los casos clínicos “más graves”. (Rojas, 2019, p. 203).

En el Centro Materno Infantil Ollantay de Pamplona Alta de San Juan de Miraflores el estrés laboral conlleva, a que las características vienen a ser factores de riesgo y que determinan la disminución de la autoestima del personal de enfermería por su gran esfuerzo mental y físico, ya que las continuas reorganizaciones de las tareas que agravan el nivel de carga y esfuerzo mental y el trato con la gente en circunstancias de extrema ansiedad y aflicción, inciden en los profesionales de enfermería, por lo tanto, enfrentan situaciones que puede ocasionar diversas reacciones emocionales y la falta de control, entre otros.

La experiencia clínica en los diferentes Centros Materno Infantiles de Lima Metropolitana que se ha observado con frecuencia en especial a las enfermeras: “levantan la voz”, “se muestran irritables”, y refieren que: “hay muchos pacientes y no nos abastecemos para poder atenderlos mejor”, “a veces me siento cansada y no quiero ir al trabajo”, “el niño paciente está muy enfermo... a cada rato llora”, “no dispongo de tiempo para actualizarme en los cursos”, “me falta tiempo para hacer las cosas en mi



casa”, “me falta tiempo para conversar con mis hijos y con mi pareja”. (Yzarra, 2019, p. 95).

En el presente estudio, se ha propuesto determinar la relación entre el estrés laboral y la autoestima en el trabajador del Centro Materno Infantil “Ollantay” de Pamplona Alta del distrito de San Juan de Miraflores, para así poder enfrentar situaciones generadores de estrés, mediante el uso de mecanismos eficientes orientados a mantener y restablecer su autoestima lo cual podría contribuir en su equilibrio psicoemocional disminuyendo el estrés laboral a fin de prestar un mejor servicio profesional.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de sí mismo general de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima social de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019?
- ¿Cuál es el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones

interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima familiar de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación social**

Este estudio pretende identificar en forma objetiva los factores, características, síntomas y propuestas de tratamiento del estrés laboral en los trabajadores de Centro Médico Infantil “Ollantay” de Pamplona Alta, desde la perspectiva teórica de esta enfermedad muy recurrente en el personal de la salud de los distritos de la periferia limeña. El aporte social es el que permitirá desarrollar las acciones de promoción de la salud personal y familiar en estos trabajadores considerando importante la reducción del estrés laboral el cual a su vez contribuirá en el fortalecimiento del desempeño personal de dicho Centro Médico Infantil.

Los resultados de este estudio permitirán recomendar a las autoridades sanitarias para que sobre la base de la información que se les entregue, puedan tomar decisiones y propiciar la práctica de estrategias de prevención y disminución del estrés laboral en los trabajadores del mencionado centro de atención.

#### **1.3.2. Justificación metodológica**

Para medir el nivel de estrés de los trabajadores del Centro Médico Infantil se tendrá que elaborar un cuestionario como instrumento para recolectar datos, el mismo que constituirá un aporte metodológico, porque permitirá su aplicación con las adaptaciones del caso, en investigaciones similares aplicables para otras realidades.

#### **1.3.3. Justificación teórica**

Mediante el presente trabajo de investigación se conocerá el nivel de estrés laboral de los trabajadores del Centro Médico Infantil Ollantay, en cuanto se refiere a los factores socioeconómicos-culturales asociados a esta enfermedad. Esta información sistematizada permitirá a la comunidad científica contar con la información relevante sobre esta realidad y permitirá plantear la realización de nuevas investigaciones constituyéndose en un aporte trascendental y de impacto.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

- Determinar el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de sí mismo general de los trabajadores del C.M.I. Ollantay Alta de Pamplona, San Juan de Miraflores, 2019.
- Determinar el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima social de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.
- Determinar el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima familiar de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Revisando la bibliografía sobre los temas de autoestima y estrés laboral se han encontrado los siguientes estudios:

Mendoza (2016), presentó la tesis: *“Actividades socio-motrices para el decremento del estrés laboral en el personal de Enfermería la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Cayetano Heredia, 2015”* en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para optar el grado académico de Magíster en Psicología. El objetivo fue determinar la influencia de las actividades socio-motrices en la disminución del estrés laboral en las enfermeras de UCI del HCH. El diseño de investigación corresponde al cuasi experimental con dos grupos de 25 enfermeras cada uno. El investigador condujo el desarrollo de 10 actividades dentro de un horario extra laboral que se diversificó acciones de aeróbicos, charlas y participación en la solución de problemas familiares y laborales. La principal conclusión: La actividades motrices seguidas de un espacio de comunicación posibilitó desestresar al grupo experimental en un 65% frente al 22% del grupo de control.

Jiménez (2016), sustentó la tesis: *“Factores familiares que contribuyen en la generación de estrés en los estudiantes de Medicina de la UNMSM, 2015”* en la Universidad de San Martín de Porras para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Se inició con el objetivo: Identificar los factores familiares que generan estrés en los estudiantes de Medicina de la UNMSM. El diseño de investigación fue el correlacional. Se trabajó con una muestra de 35 estudiantes de los últimos ciclos. El instrumento aplicado fue el cuestionario de Huntington de 60 reactivos. La conclusión más relevante es: La familia constituye el espacio social en el que se genera el 70% de estrés (valor de 0,750) debido a las limitaciones económicas y de desestructuración de la familia.

Tapia (2016) elaboró la tesis *“Influencia de las relaciones interpersonales en el estrés académico en los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la*

*Universidad de Ingeniería*” en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para optar el título profesional de Licenciada en Psicología. La investigación inicia el estudio con el objetivo de determinar el nivel de influencia de las relaciones interpersonales en la generación del estrés en los estudiantes de ingeniería. Tipo de investigación: básico; de diseño correlacional. Instrumento: Test de Burnout y hoja de cotejo. La muestra la conforman 60 estudiantes del IX y X ciclos. Conclusión: La falta de relaciones interpersonales como la comunicación y reuniones sociales-recreativas repercuten significativamente en el 80% de casos en generar estrés académico en los estudiantes de Ingeniería.

García (2016), fundamentó en la tesis: *“Efectividad del Programa de Habilidades Sociales para desarrollar la autoestima en los alumnos de Educación Primaria de Caraz, Ancash”* en la Universidad de San Martín de Porras para optar el grado académico de Maestro en Psicología Educativa. El objetivo fue mostrar la efectividad del Programa de Habilidades Sociales en el desarrollo de la autoestima de los estudiantes de Educación Primaria de la I.E. “Pedro Atusparia” de Caraz. El diseño de investigación corresponde al cuasi experimental con un solo grupo de 35 estudiantes del 3er grado de Educación Primaria. El investigador desarrolló 12 actividades que se diversificaron en asertividad, valores y comunicación. Se llegó a las siguientes conclusiones: La autoestima de los estudiantes del 3er grado se formaron y consolidaron en el 46% en asertividad, el 38% en valores y el 65% en comunicación.

Carrera (2016), sostiene la tesis: *“Limitaciones familiares que generan efectos negativos en el desarrollo de la autoestima en los estudiantes de Educación Primaria”* en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Ancash para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología. Tuvo como objetivo: Identificar las limitaciones familiares que impiden el desarrollo de la autoestima de los estudiantes de Educación Primaria. El tipo de investigación fue el descriptivo-correlacional, en una muestra de 80 estudiantes del 5to y 6to grado de educación primaria. El instrumento aplicado fue el cuestionario de Rosemberg de 50 reactivos. Las conclusiones más relevantes son: La familia constituye el componente decisivo para favorecer o limitar la autoestima de los hijos, en este estudio el ambiente familiar y nivel de instrucción de los padres figuran como los

principales elementos negativos en la formación y desarrollo de la autoestima. Según el Rho de Spearman el valor de ,845 significa una asociación fuerte y positiva entre las variables “Limitaciones familiares” y “Autoestima”.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Carrasco (2017) elaboró la tesis *“Efecto del estrés laboral en la productividad de la industria mecánica en la Empresa Argos S.A.”* en la Universidad de Navarra, España para optar el grado académico de Maestro en Producción Industrial. El objetivo general fue determinar el efecto del estrés laboral en la productividad de la industria mecánica. El diseño fue el correlacional, la muestra estuvo conformada por 120 trabajadores. Se utilizó un cuestionario de 50 reactivos. La conclusión principal es: el índice de productividad de la industria mecánica se ve afectada en la seguridad de los trabajadores y en la contratación de la hipótesis arroja el valor de 0,825 que establece un nivel alto y positivo entre las variables: “Estrés laboral” y “Productividad”

Cáceres (2017) sustentó la tesis *“Relación entre el cumplimiento de tareas académicas y el estrés académico en los estudiantes de Arquitectura de la Universidad de Cundinamarca”* en la Universidad de Cundinamarca, Colombia, para optar el grado académico de Maestro en Psicología Laboral. El objetivo general fue: determinar la relación entre el cumplimiento de tareas académicas y el estrés académico en los estudiantes de Arquitectura de la Universidad de Cundinamarca. El diseño de investigación fue el correlacional, con una muestra de 60 estudiantes de la Facultad de Arquitectura; el instrumento fue un test y una hoja de cotejo. Conclusiones: los estudiantes tienen un rendimiento académico bajo en el cumplimiento de las tareas académicas que le genera estrés debido al elevado número de tareas y las exigencias de los horarios universitarios. Se utilizó el Rho de Spearman que dio un valor de ,784 que es alto y positivo, lo que indica una correlación entre cumplimiento de tareas académicas y estrés académico.

Esquivel (2016) sostiene la investigación *“Programa de actividades psicomotrices para disminuir el estrés en los trabajadores de la Empresa Remco de Barcelona”* en la Universidad de Navarra para optar el grado académico de

Magíster en Gestión de Recursos Humanos. El objetivo general de esta investigación se orientó a desarrollar un conjunto de actividades psicomotrices a fin de disminuir el estrés en los trabajadores. El diseño de investigación fue el correlacional con 60 trabajadores de uno y otro sexo, el instrumento utilizado fue un cuestionario de 45 reactivos. Sus principales conclusiones fueron: Las actividades de aeróbicos y gimnásticos contribuyen en un 65% a disminuir los índices de estrés laboral y a su vez, a contribuir en la salud de los trabajadores.

Valdiviezo (2016) afirmó en su trabajo de investigación: "*Factores familiares que favorecen el desarrollo del autoconcepto de la autoestima en los alumnos de Educación Secundaria*" en la Universidad Nacional de La Habana, Cuba, para optar el grado académico de Maestro en Educación. El objetivo general se orientó a conocer los aspectos hereditarios y familiares que ejercen influencia en el desarrollo del autoconcepto de la autoestima de los alumnos de educación secundaria, para ello se valió del método etnográfico. El instrumento empleado fue la Ficha de Bolton en una muestra de 30 estudiantes. Los resultados arrojaron el valor de 0,782 que es alto y positivo debido a que el 70% de los estudiantes gozan de un hogar estable que favorece el desarrollo de la autoestima en la dimensión de pertenencia por el clima favorable de armonía y tranquilidad que viven en su hogar, el 30% restante vive en ambientes desfavorables en su familia.

Pineda (2015) argumenta en la tesis: "*Factores que favorecen y limitan el desarrollo y consolidación de la autoestima en los estudiantes universitarios*" en la Universidad Autónoma de México, para optar el grado académico de Maestro en Docencia Universitaria e Investigación. El objetivo general se orientó a identificar los factores favorables y limitantes del desarrollo y consolidación de la pertenencia de los estudiantes universitarios. El diseño de la investigación fue el descriptivo-correlacional. El instrumento fue un cuestionario aplicado a una muestra de 1200 estudiantes de la misma universidad. La investigación tuvo como conclusión que los factores favorables de la pertenencia son la vida familiar, el respeto a las normas universitarias y el cuidado de la salud en un 75% y, entre los factores limitantes se señalan a la vida fácil, los malos estilos de vida, al incumplimiento de sus tareas universitarias en un 25% que derivan en bajos rendimientos académicos.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Estrés laboral**

Son muchos los autores que han definido el estrés, a continuación, se describen algunos conceptos relevantes: Hernández (2011) señala que la palabra estrés proviene del latín “stringere” que significa empujar, estrechar, oprimir. Mendiola (2010) refiere que el término original proviene del francés antiguo “destresse” que es ser colgado bajo estrechez u dominación. Pereyra (2010) manifiesta que el término estrés, de origen anglosajón, significa nerviosismo y opresión. Holgin (2009) manifiesta que, el estrés es una reacción emocional desagradable que tiene un individuo al percibir un evento amenazante. Martín (2007) menciona que, el estrés es considerado en la actualidad un término muy importante para la sociedad y durante años ha requerido de distintas modificaciones conceptuales.

El estrés considerado como un factor dentro del ámbito laboral constituye un problema ascendente que genera un costo personal, social y económico muy recurrente. Cuando el estrés aparece dentro del contexto de la empresa puede percibirse como que es la responsabilidad de los directivos y de la misma organización puesto que ésta lo origina o fomenta, o que no lo identifica a tiempo o no lo remedia. Sin embargo, se debe creer que hay una responsabilidad ineludible en el propio empleado que es quien debe hallar cómo liberarse de esa situación, buscando asesoramiento, tomar decisiones propias y oportunas para cambiar en sus estilos de vida, y si es necesario involucrarse a un tratamiento terapéutico, teniendo la premisa: erradicar el estrés es una tarea personal que debe asumirse con fortaleza y voluntad. Esta decisión requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible.

El estrés en el trabajo tiene presencia cuando las exigencias del contexto laboral sobrepasan la capacidad de las personas para afrontarlas o mantenerlas bajo control.

Cano (2002) señala que el estrés se produce cuando hay discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente" (p. 173). El estrés aparece como una respuesta adaptativa por parte del



individuo, que en un primer momento, no ayuda a responder en forma efectiva y pertinente en las situaciones que lo requiera.

El ser humano se prepara para un sobreesfuerzo y puede procesar con mayor capacidad el problema del estrés actuando rápidamente y con decisión. La raíz principal del problema es que el cuerpo humano cuenta con recursos limitados e inevitablemente aparece el estrés con signos de agotamiento. Por estas razones, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los trabajadores. El estrés también genera cambios en la percepción, en la vida emocional y afectiva, pero limita las respuestas de afrontamientos, (Peiró, 2012, p. 261).

Según Martínez (2004) el estrés laboral “aparece por un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, pudiendo ser crónico porque el individuo no puede recuperarse completamente en su permanencia en el trabajo, o puede ser temporal, tratándose entonces de situaciones de corta duración” (p. 106). Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos.

#### **2.2.1.1. Modelos de estrés laboral**

Se conocen dos modelos de estrés laboral que han dado origen a numerosas investigaciones. El modelo demanda-control, propuesto por Karasek (2000) y el modelo de esfuerzo y recompensa de Sigríst (2004).

##### **A. El modelo demanda-control de Karasek y Theorell.**

El estrés laboral ha sido estudiado para describir situaciones laborales con estresores crónicos e identifica dos aspectos que producen estrés en el trabajo. Desde un punto de vista, por las exigencias demandantes que se impone al trabajador, pudiendo ser psicológicas o físicas, y desde otra perspectiva, el poco control que la persona opta para hacerle frente al estrés, entendiéndose como la capacidad que tenga un trabajador para tomar

decisiones sobre su trabajo y utilizar sus fortalezas para limitarla. Luego apareció un tercer componente, el apoyo social, que, según Calnan (2002) proporciona la ayuda necesaria contra el estrés como resultado de un trabajo con demandas excesivas y un control inexistente. Este modelo también propone que el control provee la oportunidad de ajustarse a las demandas acorde a las necesidades y circunstancias.

Las críticas ineludibles que han recibido de este modelo se ubican en su simplicidad, desde el momento que no son considerados los aspectos básicos como las características personales que pueden llevar a algunos trabajadores a percibir su trabajo como algo desafiante y estimulante, ya que a otros sería como inmanejable y estresante (Calnan, 2002). Con relación a las escalas que evalúan las demandas, se ha identificado su falta de discriminación entre las demandas cualitativas y cuantitativas y en algunos casos se han obtenido resultados inconsistentes al probar los efectos combinados de demanda y control. Este modelo es muy general debido a su sencillez, no obstante al no considerar un amplio conjunto de variables sólo se incluyen dos aspectos centrales, lo que facilita las intervenciones conducentes a mejorar aspectos del trabajo reduciendo la tensión laboral, disminuyendo las demandas o aumentando el margen de decisión.

B. El modelo de esfuerzo y recompensa, propuesto por Sigríst (2004) señala la necesidad que tiene el trabajo para ofertar alternativas, el cual contribuye a incrementar la autoeficacia en el personal que labora a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. Este modelo sostiene que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el empleado considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), producen el estrés. Calnan (2002) afirma que este modelo se sustenta en la premisa que el estatus ocupacional proporciona una oportunidad de incrementar la imagen y voluntad del personal que labora y demuestra un desempeño eficiente en el trabajo, los beneficios psicológicos asociados con el trabajo dependen de una relación recíproca

en la cual la inversión del esfuerzo está asociada con las recompensas y la satisfacción laboral. Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas puesto que, coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o extrínsecos (que hacen al trabajo más demandante) e intrínsecos (como la motivación) proporciona un indicador más visible del estrés porque muestra características más objetivas.

### **2.2.1.2. Tipos de estrés laboral.**

Slipack (2006) señala que existen dos tipos de estrés laboral:

- A. El episódico:** Es aquel estrés que aparece temporalmente, no tiene mucha permanencia y que luego de enfrentarla o resolverla desaparecen todos los síntomas que lo generaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador pierde dinero en apuestas.
- B. El crónico:** Es permanente o recurrente, se presenta cuando el trabajador se encuentra inmerso en las siguientes situaciones:
  - Entorno laboral inadecuado.
  - Excesiva carga de trabajo.
  - Disfunciones de ritmos biológicos.
  - Tomar responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o muy recurrentemente cuando un trabajador se ve sometido a un agente estresor de manera permanente, debido a los síntomas de estrés que aparecen cada vez que las circunstancias se presentan y que el trabajador no hace frente con decisión y pertinencia.

### **2.2.1.3. Tipos de estresores laborales**

Se clasifican en:

#### **A. Estresores del ambiente físico.**

- La escasa iluminación. Trabajar en turno nocturno es diferente al diurno.
- El nivel de ruido. Trabajar con ruidos como alarmas sonando continuamente, afecta no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.
- Laborar en ambientes contaminados. La percepción de los olores puede producir mayor ansiedad en el trabajador, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
- Las bajas o altas temperaturas. Trabajar en un ambiente caluroso o muy frío produce incomodidad.
- El factor peso. Los trabajadores que trabajan muchas horas con delantales o guantes protectores de plomo pueden estar sometidos a cargar con un peso no confortable. El cansancio se acelera.

#### **B. Estresores de la tarea.**

La presencia del estrés varía en su intensidad de unos trabajadores a otros, puesto que las características de cada tarea y de lo que genera en los trabajadores se da en función de lo que le satisface hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad de trabajar, contribuye al bienestar psicológico y le brinda una importante motivación. Estos estresores pueden ser:

- La carga mental del trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el trabajador despliega personalmente para desempeñar su tarea. Ejemplo: tener que preparar 25 sueros llenos de medicación en un horario reducido.
- El control emocional y físico sobre la tarea. Porque cuando no se controla la tarea, esto quiere decir, que algunas actividades a desarrollar no se adecúan a las capacidades del trabajador. Ejemplo: Un enfermero ha sido trasladado a un servicio de neonatología, cuando en la realidad ha sido capacitado en urología y ha trabajado los últimos años en este servicio. No

controla la tarea a realizar y no se atreve a tomar las decisiones adecuadas por temor a la falta de conocimientos y atención que requieren este tipo de pacientes.

**C. Estresores de la organización.** Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:

- Conflicto y ambigüedad del rol. Se puede observar cuando hay diferencias entre lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la institución. Pueden generarse conflictos cuando recibe órdenes contradictorias de un responsable de enfermería o cuando los deseos y metas no se corresponden con lo que realmente estamos realizando. Cuando el trabajador no tiene claro lo que tiene que realizar, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, lo pueden estresar de manera contundente.
- También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.
- El excesivo número de horas de trabajo genera desgaste físico y mental e impide al trabajador a hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo: una jornada nocturna puede resultar ser más larga que una diurna y por tanto al final de la jornada, el trabajador estará más cansado y su capacidad física y mental se ve más disminuida.
- Las malas relaciones interpersonales pueden llegar a ser una fuente de estrés. Por ejemplo un trabajador inmaduro emocionalmente puede producir incomodidad a todos sus compañeros. O puede ocurrir que un trabajador mantiene una buena comunicación interpersonal o cuando se recibe apoyo social de la organización, entonces los efectos negativos del estrés laboral disminuyan sobre la salud del trabajador.

- Acciones de promoción y desarrollo profesional. Aparece la frustración si las aspiraciones profesionales no se dan por falta de valoración de méritos por la organización.

#### **2.2.1.4. Fuentes del estrés laboral.**

Existen muchas investigaciones que se han realizado con relación a las características del estrés laboral, entre ellas figuran el excesivo trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la constante vigilancia o supervisión de monitores, las exageradas horas extras no voluntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo.

Se pueden distinguir seis fuentes típicas de estrés laboral:

- Las precarias condiciones de la infraestructura física de trabajo que resultan inadecuadas, malolientes, sin iluminación ni ventilación. Las medidas preventivas y las inspecciones comprenden un conjunto de indicadores que permiten identificar el grado de salubridad del ambiente físico, el grado de riesgos que tienen presencia y señalar sus posibles repercusiones.
- La distribución temporal del trabajo y la velocidad en la que se realiza son factores fundamentales. Lo que obliga al cumplimiento de la tarea que debe realizar el trabajador en un tiempo limitado o escaso es lo que produce de inmediato el estrés laboral. Según el empleo, el trabajador tiene la responsabilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar los tiempos, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir, asimismo, ordenar sus tareas de la manera que le sea más posible realizarlas y puedan cumplir. Por lo tanto, hay muchos trabajadores que no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden cumplir o sacar adelante.

Los turnos de trabajo por lo general producen estrés y con frecuencia son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias negativas.

- La excesiva carga de trabajo que en sí es la sobrecarga y que constituye una de las fuentes más frecuentes de estrés. Por otro lado, puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste, es muy difícil o exige mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del cual se quejan muchos trabajadores y concluyen en un estado que evidencian la fatiga del trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir responsabilidades. Esta sobrecarga está asociada con la formación y consolidación de las habilidades para realizar la tarea, conociendo su dificultad y complejidad.

Las exigencias del trabajo tienen como objetivo la búsqueda de una mayor productividad y calidad, el cumplimiento de nuevas normas, de capacitación en el uso de modernas tecnologías que por lo general conllevan a cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del trabajador. Estas circunstancias pueden conllevar críticas o exigencias por no cumplir las tareas de una manera satisfactoria, efectiva o rápida.

- Otro factor que origina estrés deriva del ámbito ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias del rol que debe cumplir en la empresa, conocer puntualmente lo que tiene o no tiene que hacer, o saber dónde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas realizadas conlleva a la ambigüedad del rol, de forma que el trabajador no sabe qué tiene que hacer o qué se espera de él, porque carece de la información suficiente.

El conflicto del rol surge cuando hay importantes diferencias, como por ejemplo: la descripción del trabajo de las tareas que la componen, y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las

expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más a los trabajadores de los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados. Es necesario una buena comunicación entre los directivos de la empresa y el trabajador y un buen conocimiento de las tareas del puesto de trabajo, que debe estar estrechamente relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

La responsabilidad especialmente sobre otros trabajadores es más estresante que sobre la responsabilidad de máquinas o procesos. Como también es la responsabilidad cuando debe tomar decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general.

La responsabilidad excesiva provoca en el trabajador disminución en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia del control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones también produce estrés.

- Las relaciones interpersonales en el trabajo constituyen otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales pueden estar consolidadas o afectadas, y dentro de ellas se evidencian los conflictos personales como el factor del estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para disminuir los niveles de estrés. La cohesión social disminuye los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol, el factor social más negativo es la carencia de comunicación o la falta de apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora y puede ser una fuente principal de estrés. También es estresante, la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas realizadas por el trabajador cuando ha cumplido eficientemente su labor.
- Son estresores la deficiente estructura de la organización, el mal clima laboral y organizacional, muchas veces esta influencia es subjetiva, y frecuentemente depende de cómo le va a cada trabajador en la organización. Establece procedimientos internos de trabajo y de



funcionamiento. Éste está muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto, en uno de los ámbitos de actuación de la empresa puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores. Algunos factores que influyen en el clima organizacional son:

- a) Tamaño de la organización
- b) Tipo de negocio, actividad
- c) Estrategia general
- d) Cultura corporativa
- e) Historia y antecedentes cooperativos de trato al empleado.

#### **2.2.1.5. Factores desencadenantes.**

Es una costumbre cotidiana ver personas que van y vuelven de su trabajo, el denominador común es verlos cansados y angustiados por encontrar la perfección en el área laboral, y por otro lado, descuidan aspectos importantes de la vida familiar, la conexión con los amigos, el desarrollo cultural y espiritual. Estas situaciones llevan a los trabajadores a ser adictos a su trabajo y a veces muestran signos de estrés laboral.

Los factores estresantes aparecen en cualquier momento, nivel y circunstancia en la cual vive el trabajador envuelto en una carga a la que no puede adaptarse adecuadamente; por lo tanto, no se sentirá capaz, o por el contrario, asumirá con responsabilidad extrema su labor.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas con el contexto laboral.

González (2008) distingue que algunos de los factores estresantes en el contexto laboral son:

1. Los factores intrínsecos al propio trabajo
2. Los factores asociados con las relaciones interpersonales
3. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
4. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

Santos (2004) menciona “que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis en que este fenómeno no es de fácil percepción por los trabajadores” (p. 95).

La vida monótona ocasiona disminución de la autoestima, falta de voluntad, fatiga, etc., en los trabajadores de una organización y es cuando hacen su presencia los síntomas del estrés, por lo que los trabajadores al encontrarse sometidos a situaciones en las que no desarrollan todo su potencial, se ven limitados a cumplir como autómatas lo que se les ordena impidiéndose el pleno desarrollo en el campo laboral.

Breso (2008) identifica tres factores intervinientes en el estrés laboral.

1. Características personales: que son las características propias del trabajador como las habilidades, juicios, valores, emociones, necesidades y aspiraciones.
2. Recursos laborales: son los factores del trabajo que debilitan las demandas y sus costos asociados; o por el contrario estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas
3. Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico, mental y emocional, y por tanto afecta en el aspecto físico y psicológico del trabajador.

El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y nivel de estrés que vive el trabajador, (Durán, 2010).

#### **2.2.1.6. Causas del estrés laboral**

Dentro de una empresa, organización o institución hay fallas en su estructura, en su dirección o asignación de funciones, lo que puede provocar estrés laboral entre sus trabajadores. El conjunto de actividades laborales pueden ser exigencias y presiones que disminuyen a los trabajadores, y a veces la organización no puede controlarlas y deja que agraven en desmedro de la salud y la vida de sus trabajadores, lo que resulta ser un atentado irracional. Estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de la

organización y más aún, no tiene el suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Entre las causas del estrés laboral más generalizadas estas se relacionan con la forma en que se define el trabajo y el modo de gestión que se efectúan en la organización. Obviamente estos factores son perjudiciales, y se les llaman “peligros relacionados con el estrés”. Es así que en la bibliografía especializada sobre el estrés se considera nueve categorías de peligros relacionados con el estrés. Es preciso señalar los factores de riesgo que producen estrés laboral.

### **Características del puesto de trabajo:**

Tareas monótonas, aburridas y agotadoras.

Falta de variedad.

Tareas desagradables.

Tareas que generan repulsión.

### **Volumen y ritmo del trabajo**

Exceso o escasez de trabajo.

Trabajos a cumplir dentro de plazos muy exigentes.

### **Horarios de trabajo**

Horarios de trabajo estricto e inflexible.

Largas jornadas de trabajo y a veces fuera del horario normal.

Horarios de trabajo imprevisibles.

Sistemas de turnos mal concebidos.

### **Participación y control**

Falta de participación en la toma de decisiones.

Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

### **Contexto laboral:**

Carencia de perspectivas de desarrollo profesional

Falta de promoción

Bajo nivel de remuneraciones

Inseguridad laboral.

Injusticias en la promoción profesional.

Trabajo poco valorado socialmente.

Remuneración por trabajo a destajo.

Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.

Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

### **Papel en la entidad**

Falta de claridad en el puesto de trabajo.

Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.

Dirigir a otras personas.

Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

### **Relaciones interpersonales**

Sistema de supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.

Inadecuadas relaciones interpersonales con los compañeros.

Intimidación, acoso y violencia.

Trabajo aislado o en solitario.

Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

### **Cultura institucional**

Comunicación deficiente. Ausencia de liderazgo.

Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

### **Relación entre la vida familiar y la vida laboral**

Circunstancias que contraponen la vida laboral y la vida familiar.

Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales.

### **2.2.1.7. Síntomas y consecuencias del estrés laboral.**

El estrés laboral produce reacciones complejas a nivel biológico, psicológico y social. Los cambios biológicos que se producen en el organismo del trabajador cuando está sometido a una reacción de estrés, por lo general no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para identificar el nivel del estrés. Pero a nivel psicológico muchos de los síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más recurrente en el trabajador cuando está sometido a una reacción de estrés es la ansiedad.

Según Cano (2002) los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

1. En el plano cognitivo-subjetivo: se evidencia signos de preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
2. En el plano fisiológico hay evidencias de sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.
3. En el plano motor u observable: se fuma, come o bebe en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro, sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

Además de ansiedad, el estrés puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Lo más visible es el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva problemas de salud.

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal, empresarial u organizacional. Se puntualizan aquí algunos de los aspectos mencionados en apartados anteriores, sin agotar las posibilidades de manifestaciones:

**A. En el ámbito personal:**

**Salud física:** trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.

**Salud mental** (emocional-cognitivo): frustración, ansiedad, angustia, depresión, enojo, irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.

**Aspectos conductuales:** irritabilidad y mal humor, apatía

**Dimensión Social:** distanciamiento, dificultades en las relaciones de pareja, apatía, familia, amigos y compañeros de trabajo.

**B. En el ámbito organizativo:**

Disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.

Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos (Dolan, 2005).

Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de síndrome del Burnout (Quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego...)

Todas estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2017) señala que “el estrés en el trabajo constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado” (p. 84), Del Pino (2005) indica que “los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, son un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo porque los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones (p. 272). Un lamentable ejemplo es la situación de los 24 suicidios en la empresa France Telecom, en el período febrero 2008 a 28 de setiembre 2009, atribuidos a los métodos de trabajo de esta transnacional y a su política de reorganización de recursos humanos.

#### ***2.2.1.8. Teorías sobre el estrés laboral***

##### **A. Teoría fisiológica estrés como respuesta**

La teoría fisiológica fue desarrollada por Selye (2012) quien define al “estrés como una respuesta imprecisa del organismo ante una demanda que va en contra del organismo, ante algunas situaciones de amenaza en donde el individuo planea combatir o huir ante las diversas acciones que se puedan manifestar” (p. 74). Selye (2012) manifiesta “que existen dos tipos de estrés uno que se da de forma negativa y otro de forma positiva, en donde el estrés positivo le permitirá al individuo cumplir con sus metas planteadas y el estrés negativo causará en la persona un gran agotamiento” (p. 266).

## **B. Teoría de los sucesos vitales**

La teoría de los sucesos vitales fue desarrollada por Holmes (2011) quien basó sus estudios principalmente en los sucesos que presentaban la enfermedad de los pacientes hospitalizados. Manifiesta que “sucesos como la pérdida de un ser querido y el despido de un trabajo activaban las hormonas y la fisiología del estrés; así como también, situaciones como el haberse casado y el nacimiento de un hijo actuaron de manera positiva, sin embargo, nunca dejaron de ser estresantes, ya que se requería de un ajuste adecuado para el cambio” (p. 351). Asimismo, nos indica que el estrés ante diversas situaciones exige a la persona grandes cambios en su vida cotidiana así por ejemplos ante el hecho de estar próximo a dar un examen, a trabajos complicados, a separaciones de matrimonios, éstos producen que el individuo tenga que modificar la forma de comportarse para poder afrontar adecuadamente un hecho, ya que si reacciona de manera contraria estará perjudicándose el mismo. Esta teoría pone mayor importancia a las características de los estímulos que provocan estrés sin considerar que cada persona se estresa de modo distinto, esto dependerá de cómo el individuo percibe la situación, cuáles son las estrategias y como es su comportamiento ante el estrés. Son teorías que se argumentan tanto de los estímulos de origen interno como estímulos de origen externo que llega alterar al organismo.

Fernández (2013) indica que existen tres tipos de acontecimientos en cuando al estrés así vemos:

- a) Los cambios mayores que suelen afectar a la mayoría de individuos ya que éstos pueden durar por mucho tiempo o se pueden dar de una manera imprevista provocando así consecuencias físicas y psicológicas.
- b) Los cambios mayores que solo afectan al individuo o a un pequeño grupo de ellos, donde se basan en situaciones que están fuera del control del individuo, como la pérdida del puesto de un trabajo o también en situaciones que son más influyentes en uno mismo, como un examen importante.



- c) Estresores que se dan en la vida cotidiana pero que incomodan solo en un cierto momento como por ejemplo el tráfico al tomar un carro, la discusión

### **C. Teoría basada en la interacción o transacción**

Reynoso (2005) sostiene que "la evaluación cognitiva se basa en como el ser humano determina por qué y hasta qué punto le resulta estresante la relación entre el individuo y el entorno, ya que éstos son estímulos internos que son generados por un ambiente real" (p. 108). Las evaluaciones cognitivas permiten observar las consecuencias de un hecho provocado por la persona según características como valores, compromisos, creencias, estilos de pensamiento y percepción y el entorno en donde todas estas características deben predecirse y analizarse.

Lazarus (2004) distinguió tres tipos de evaluaciones:

- **Primaria:** Se basa en la situación, ya sea esta externa o interna.
- **Secundaria:** Como la persona reacciona frente a una situación.
- **Reevaluación:** Un proceso de feedback que ocurre mediante el desarrollo de la interacción de una persona y las demandas que autorizan la realización de algunos cambios de conducta en diferentes circunstancias.

#### **2.2.2. Autoestima**

##### **2.2.1.1. Concepto**

Coopersmith (1996) sostiene que "la autoestima es la evaluación que el individuo hace y habitualmente mantiene con respecto a si mismo. Esta autoestima se expresa a través de una actitud de aprobación o desaprobación que refleja el grado en el cual el individuo cree en sí mismo para ser capaz, productivo, importante y digno" (p. 172). Por tanto, la autoestima implica un juicio personal de la dignidad que es expresado en las actitudes que el individuo hacia sí mismo

La autoestima es el amor propio que comprende ideas y sentimientos, acerca de sí mismo, ello puede ser positivo, por ejemplo, soy linda, inteligente,

aprendo de mis errores, soy sociable y mientras más positivo sean los sentimientos que tengamos “mayor es nuestro amor propio”.

Haeusler, (2000), afirma que “la autoestima implica un adecuado desarrollo del proceso de identidad del conocimiento y valoración de sí mismo, del sentido de pertenencia, del dominio de habilidades de comunicación social y familiar, del sentimiento de ser útil y valioso para los otros” (p. 102).

Tiene vital importancia reflexionar acerca del amor propio, porque esto afecta la manera cómo se vive. Definitivamente la forma en que se piense, se actúe y sienta acerca de uno mismo y de los demás, determina el éxito en alcanzar las metas que uno se proponga. La autoestima, es también una actitud hacia uno mismo generada en la interacción con los otros, que comprende la percepción estima y concepto que cada uno tiene de sí mismo.

#### ***2.2.1.2. Características de la autoestima.***

Toda persona que tiene autoestima suficientemente posee las siguientes características (la “aes” de la autoestima): Aprecio, aceptación, afecto y atención.

**A. Aprecio:** Genuino de uno mismo como persona, independientemente de lo pueda hacer o poseer, de tal manera que se considera igual, aunque diferente a cualquier otra persona. Un aprecio que incluye en la persona todo lo positivo que puede haber en sí mismo; talentos, habilidades, cualidades corporales, mentales, espirituales. Así mismo, disfruta de sus logros sin jactancia ni fanfarronear, que son indicios de sentimientos de inferioridad.

**B. Aceptación:** Tolerante y esperanzada de sus limitaciones, debilidades, errores y fracasos. Se reconoce un ser humano, falible, como todos los demás, y no le extraña ni acongoja demasiado el hecho de fallar con mayor o menor frecuencia. Reconoce serenamente los aspectos desagradables de su personalidad. Se responsabiliza de todos sus actos, sin sentirse excesivamente culpable por los desaciertos, sabe por experiencia que “El

horror al error, es un error peor”. No le asusta sus defectos, y prefiere triunfar, pero no se hunde cuando pierde.

**C. Afecto:** Una actitud positivamente amistosa, comprensiva y cariñosa hacia sí mismo, de tal suerte que la persona se sienta en paz, con sus pensamientos y sentimientos (aunque no le agraden) con su imaginación y con su cuerpo, y así sabe disfrutar de la soledad sin desdeñar la compañía.

**D. Atención:** El cuidado fraternal de sus necesidades reales, tanto físicas como psíquicas, intelectuales como espirituales.

Cuando se habla de autoestima, se habla de afirmación del ser humano que es falible, irrepetible, valiosísimo que merece todo nuestro respeto y consideración a saber de uno mismo con relación a los demás. Acepta el hecho evidente de la interdependencia humana y se da cuenta que no puede vivir aislado.

### ***2.2.1.3. Importancia de la autoestima.***

La autoestima es importante porque la valoración de sí mismo es la fuente de la salud mental. La autoestima es la idea que se tiene de sí mismo, es cuanto uno se valora y cuán importante piensa que es. La autoestima, entendida como una actitud positiva de la persona hacia sí misma, es fundamenta en el crecimiento armónico de la salud humana. Vernieri (2015) indica que “la presencia de la autoestima asegura recursos y los potencia, en la vida personal, para hacer frente a los conflictos, enfermedades, desafíos de la vida. La ausencia de autoestima, o su leve intensidad en la persona, genera trastornos psicológicos de origen neurótico que dificulta el desarrollo de la vida personal, individual y social”. (p. 263)

Asimismo, la labor del psicólogo es orientar la conciencia de la autoestima en nuestros niños, el cual es una característica básica de la personalidad, pre requisito no sólo para el desempeño académico y la respuesta creativa, sino también para el comportamiento en general.

Alcántara, (2003), señala “la educación descuida el desarrollo de la autoestima y que esta falencia incide en la influencia decisiva que tiene la autoestima en todo el proceso de maduración personal” (p. 271). Pero, para que

figure la educación de las actitudes, y entre ellos la autoestima como objetivo fundamental del quehacer educativo; no sólo es necesario que se encuentre en los programas curriculares sino también, hace falta, que todos los profesionales como los psicólogos y educadores compartan esa valoración positiva y que nazca o crezca en todos, la convicción firme de su necesidad.

Aspectos que determinan la importancia de la autoestima:

- 1. Favorece el aprendizaje:** La adquisición de nuevas ideas y aprendizajes están íntimamente relacionadas a la atención y concentración voluntaria. La persona que se siente bien consigo misma se encuentra motivada para aprender.
- 2. Ayuda a superar las dificultades personales:** Cuando un alumno o cualquier persona goza de autoestima es capaz de enfrentar los fracasos y los problemas que se le presenten, ya que dispone de los recursos necesarios para reaccionar buscando la superación de los obstáculos.
- 3. Desarrolla la responsabilidad:** La persona que tiene confianza en sí misma, en su originalidad y en sus capacidades.
- 4. Aumenta la capacidad de la creatividad:** Una persona creativa únicamente puede surgir confiando en sí misma, en su originalidad y en sus capacidades.
- 5. Consolida la autonomía personal:** Lo ayuda a ser autosuficiente, seguro de sí mismo, a encontrar su propia identidad. A partir de ello, la persona elige las metas que quiere conseguir, decide qué actividades y conductas son significativas para él y asume la responsabilidad de conducirse a sí mismo.
- 6. Acrecienta una relación social saludable:** El respeto y aprecio por uno mismo, es sumamente importante para una adecuada relación con el resto de las personas.
- 7. Constituye el núcleo de la personalidad:** Garantiza la proyección futura de la persona, ayuda a su desarrollo integral. Educar es suscitar la autoestima.

#### **2.2.1.4. Desarrollo de la autoestima.**

El desarrollo de la autoestima se inicia en el hogar, es innegable la importancia de los padres en la concepción de la imagen que en el futuro tendrá el niño de sí mismo; por lo tanto, los padres deben recordar que ellos también han tenido su historia personal, decir que también, ellos recibieron mucho amor, o no lo suficiente. Pueden haber tenido padres centrados en sí mismo que pasaban poco tiempo con ellos; por último, haber tenido padres alcohólicos o abusivos; y muchas veces, los padres dicen que se encuentran haciendo cosas que hacían cuando eran pequeños y que a ellos no les gustaba o se puedan encontrar repitiendo palabras o acciones que detestaban.

Uno de los problemas que los padres enfrentan es ¿cómo evitar ser prisionero del pasado?, ¿Cómo evitar cometer los mismos errores que cometieron nuestros padres?

Lo importante es que los padres comprendan, que deben educar al niño:

**a) Demostrándole amor** con caricias, con el tono de voz, con el rostro, con palabras, tales como “te quiero mucho”, “eres un buen niño”, “tú puedes hacerlo bien”, “confío en ti”.

**b) Controlando al niño:**

- Imponiéndole límites desde pequeño.
- Siendo firme y consistente en las órdenes.
- Explicarle el porqué de las cosas.
- Enseñarle a controlarse a sí mismo.
- Tratando de ser un buen ejemplo para ellos.

**c) Brindándole seguridad:**

- No amenazar
- Si se le ha prometido algo, cumplir con la promesa.
- Nunca avergonzarlo.
- Prepararlo para lo nuevo.
- Evitar sobreprotegerlo.

**d) Favoreciendo su confianza:**

- Ayudando a que crea en él mismo y para ello elogiarlo, reforzarlo positivamente.
- Haciendo que se sienta orgulloso de sí mismo.
- Evitar compararlo con los demás.

**e) Orientando al niño:**

- Los padres deben comprender que el niño no es un adulto y que el comportamiento es propio de su edad.
- Enseñarle a que utilice con corrección su libertad.
- Evitar reprenderlo constantemente, ya que el niño puede volverse tímido o agresivo

**2.2.1.5. Elementos que favorecen el desarrollo de la autoestima.**

La autoestima se desarrolla en la familia y en la escuela se debe favorecer su desarrollo en sus diferentes elementos como:

**El elemento cognoscitivo:** Desarrollar en la persona el sentido de la propia identidad ayudándolo a conocerse, a saber quién es y cómo es para descubrirse y aceptar sus propias capacidades y limitaciones. Se debe reflejar positivamente las cualidades y las competencias que se observa en el niño, evitando expresiones peyorativas de su propia imagen.

**El elemento afectivo:** Crear un clima emocional positivo de aceptación y respeto mutuo en el que la persona se sienta aceptado y querido, mostrándole actitudes cálidas, afectuosas y de interés. Evitar la crítica y las actitudes violentas buscando más bien, formas positivas para producir cambios en la conducta como escucharlo, elogiarlo, sonreírle, darle algo que le guste, prestarle atención. Desarrollar la seguridad ofreciéndole un ambiente con normas y límites consistentes dentro del cual se sienta seguro y respetado.

**El elemento conductual:** Ejercitar en la persona, el sentido de responsabilidad asignándole tareas que sean asequibles a su capacidad y que lo ayuden en su desarrollo interno y su maduración como persona. Se trata de ayudarlo,

sostenerlo, agradecer su contribución; no exponerlo a situaciones de seguro fracaso que puedan afectar su confianza y seguridad, más bien darles desafíos que refuercen su sentimiento de logro.

#### **2.2.1.6. Tipos de autoestima**

La autoestima no es un concepto abstracto alejado del quehacer cotidiano de las personas. Por el contrario, se manifiesta permanentemente a través de nuestras conductas, apreciaciones y hasta en nuestra postura corporal y actitudinal.

En un niño puede detectarse su autoestima (alta o baja) por lo que hace y por cómo lo hace; presentando de este modo, una serie de características propias que le permitirán valorarse o denigrarse como persona.

#### **A. Autoestima alta**

Si una persona se conoce y está consciente de sus cambios, crea su propia escala de valores, desarrolla sus capacidades, se acepta y se respeta; tendrá autoestima alta.

Características de una persona con alta autoestima:

- 1) Estará orgulloso de sus logros.
- 2) Actuará con independencia. Elegirá y decidirá cómo emplear el tiempo, el dinero, sus ropas, sus ocupaciones, etc.
- 3) Asumirá responsabilidades con facilidad. Actuará con decisión y con seguridad en sí mismo y sin que haya que pedírselo.
- 4) Sabrá aceptar las frustraciones. Encarándolas de distintas maneras, esperando, riéndose de sí mismo, replicando, actuando.
- 5) Afrontará nuevos retos con entusiasmo, le interesarán tareas desconocidas, cosas y actividades nuevas que aprender y que podrán en práctica.
- 6) Se sentirá capaz de influir sobre otros. Tendrá confianza en las impresiones y en el efecto que él produce sobre las demás personas.

- 7) Mostrará amplitud de emociones y sentimientos. De forma espontánea sabrá reír, sonreír, gritar, llorar y expresar su afecto y, en general, sabrá experimentar distintas .emociones sin reprimirse.
- 8) Defenderá sus opiniones sin temor, argumentando razonablemente.
- 9) Se sabe importante y competente.
- 10) Se comunica bien con los demás.
- 11) Es responsable y se relaciona adecuadamente con sus iguales.

## **B. Autoestima baja.**

Si una persona no se conoce, tiene un concepto pobre de sí misma, no se acepta ni se respeta, refleja en todo lo que la persona hace. La autoestima no es un estado fijo o rígido, cambia en relación con las experiencias y sentimientos. Si estos sentimientos reciben patrones negativos pueden crear la autodesvaloración

Características de la persona con baja autoestima:

### **1º Con respecto a sí mismo**

- a) Muy crítico consigo mismo.
- b) Autoexigencia excesiva
- c) Actitud perfeccionista
- d) Temor excesivo a cometer errores
- e) Inseguridad en tomar decisiones
- f) Muy sensibles a la crítica
- g) Sentimiento de culpa patológico
- h) Estado de ánimo triste
- i) Actitud de perdedor

### **2º Con respecto a los demás**

- a) Constante necesidad de llamar la atención
- b) Actitud retraída y poco sociable
- c) Necesidad continua de agradar a los demás
- d) Necesidad imperiosa de aprobación
- e) Exigente y crítico con los demás



### **2.2.1.7. Dimensiones de la autoestima**

Las dimensiones que le dan una visión a la autoestima son: Seguridad, autoconcepto y pertenencia.

#### **A. Dimensión de autoconcepto**

Gasa (2014) sostiene que el autoconcepto:

Se refiere a la imagen que la persona se forma de sí mismo, o a las asociaciones mentales que adquiere el niño cuando se refiere a sí mismo. Estas asociaciones se derivan en gran parte de la forma en que la persona ha sido tratada en su hogar. Sus reacciones emocionales y sus conclusiones sobre sí mismo dependen de su interpretación de sus vivencias y de sus situaciones desde la primera infancia. Desde los primeros años, la persona pone las bases de sus estrategias vivenciales que le acompañarán durante toda su vida. Los padres, con su actuación hacia sus hijos, son la primera motivación importante de cómo estas estrategias se van formando y reforzando su autoestima. La persona, frente a la actuación de sus padres construye un sistema de comportamiento, de defensa y supervivencia, que le permite superar el sufrimiento o la incomodidad de las situaciones negativas a las que tenga que enfrentarse.

El niño que ha sido considerado como una persona en crecimiento y aprendizaje, en lugar de una persona en potencia, por lo tanto, hay que formar desde el punto de vista que los padres deben tener un autoconcepto positivo.

#### **B. Dimensión de seguridad**

Valero (2013) indica que la seguridad:

- Es el componente básico de la autoestima, factor de motivación. Se deriva del reconocimiento, del éxito, libertad, apreciación, pertenencia, autoconcepto, de la aceptación de uno mismo.
- Un entorno de cariño, aceptación y comprensión desde la primera infancia permite a la persona a atreverse a seguir sus impulsos naturales de

desarrollo y le da una seguridad basada en sus propias experiencias y en el refuerzo de sus padres.

- Cuando una persona no se siente aceptado, comprendido y querido, en la medida suficiente y de una forma incondicional, se encontrará cohibido en cualquier expresión de su desarrollo, tanto físico como mental. Su sentido de seguridad en sí mismo se verá profundamente afectado.
- Toda persona necesita de normas claras de conducta para que sepa lo que se espera de él, como parte del sistema familiar y social al cual pertenece. Las normas básicas de convivencia que se aplican a todos los componentes de la familia y el cumplimiento de las cuales son responsables todos, padres e hijos.
- La persona necesita tener confianza en sus padres y no estar sujeto a sobresaltos o cambios bruscos de humor o de actitudes dentro de la familia, necesita la seguridad de saber a qué atenerse con respecto a lo que puede o no puede hacer, con el fin de desarrollar su sentido de responsabilidad.

### **C. Dimensión de pertenencia**

Machargo (2015) da importancia a la pertenencia porque:

- Es el sentimiento de aceptación de la persona por parte de los demás. El principal y más importante núcleo de configuración de este sentido es la familia. Si se siente aceptado y querido en casa, la persona adquiere mucha más facilidad para socializar e integrarse a otros grupos.
- Los padres tienen en sus manos la clave para facilitar la futura vida de relación de sus hijos. Un ambiente familiar donde se comparte, se participa, se juega y se trabaja juntos, refuerza el sentido de la familia como grupo. Las personas se dan cuenta que al participar significa compartir lo bueno y lo malo y que ésta es la base para la aceptación en cualquier contexto.
- En un ambiente de este tipo, las personas aprenden a ser parte activa, a compartir, a apoyar, a contemplar sus deseos con el interés del grupo y a seguir las reglas o normas del grupo.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Autoestima:** Es el amor propio que tiene una persona acerca de sí mismo, asociada con la valoración personal de su vida y su relación con los demás. (Valero, 2013, p. 26).

**Aprecio:** Es la apreciación genuina de uno mismo como persona, independientemente de lo pueda hacer o poseer. (Ander Egg. 2009, p. 82).

**Afecto:** Es la actitud positiva comprensiva y cariñosa hacia uno mismo, permite a la persona a sentirse en paz. (Ander Egg, 2009. 75).

**Educación:** Ciencia social que busca el perfeccionamiento del hombre a través de un conjunto de aprendizajes válidos para la vida futura del estudiante. (Mejía, 2016. P. 191).

**Evaluación:** Es un juicio de valor que permite conocer los logros alcanzados en una tarea o determinada actividad de aprendizaje por lo general en la I.E. (Branden, 2016, p. 277)

**Motivación:** Es el impulso interior que siente una persona para actuar de una determinada forma y a proponerse objetivos específicos, efectivos, concretos y alcanzables. (Aminah, 2003, p. 184)

**Psicología:** Ciencia social que estudia las manifestaciones internas de un individuo. (Ander Egg. 2009, p. 68).

**Satisfacción:** Medida en que una persona acepta o rechaza su trabajo. (Cano, 2002, p. 211).

**Seguridad:** Es el reconocimiento, del éxito, del sentimiento de libertad, apreciación, pertenencia, autoconcepto, de la aceptación que percibe de uno mismo. (Fernández, 2013, p. 377).

**Trabajo:** Lugar donde una persona presta sus servicios profesionales o técnicos. (Karasek, 20, p.179).

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe un nivel de contribución significativo de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y la carencia de justicia organizacional sobre la variable autoestima de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

Existe un nivel de contribución significativo de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de sí mismo general de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.

Existe un nivel de contribución significativo de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima social de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.

Existe un nivel de contribución significativo de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima familiar de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.

## **3.2. Variables de estudio.**

### **3.2.1. Estrés laboral**

#### ***3.2.1.1. Definición conceptual***

El estrés laboral como respuesta del organismo es la reacción conductual o fisiológica ante estímulos agresivos o amenazantes en el trabajo, y comprende todos los cambios o reacciones adaptativas ante una alteración de su equilibrio, ya sea psicológica o fisiológica. Si el equilibrio no se restablece, la condición de estrés se vuelve crónica y el organismo puede enfermar e incluso morir (Diccionario de la Real Academia Española, 2012)

### **3.2.2. Autoestima**

#### ***3.2.2.1. Definición conceptual***

La autoestima es un tema clave en la estructura del ser humano, es una estructura compleja y está presente a lo largo de nuestra vida. Está vinculada con las características propias del individuo quien hace valoración de sus atributos y configura una autoestima positiva o negativa. (Wilber, 2015, p. 264)

### 3.2.3. Definición operacional de ambas variables.

#### Operacionalización de la variable “Estrés laboral”.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Estrés laboral</b>	<b>Organización institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión de la institución</li> <li>- Visión</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Organigrama estructural</li> <li>- Organigrama funcional</li> <li>- Organigrama nominal</li> </ul>
	<b>Carga laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de entrada</li> <li>- Horario de salida</li> <li>- Horas extras</li> <li>- Sobrecarga laboral</li> <li>- Trabajo individual</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Nivel de comunicación intra institucional</li> </ul>
	<b>Relaciones interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de comunicación con sus pares</li> <li>- Nivel de comunicación con jefes</li> <li>- Clima institucional</li> </ul>
	<b>Satisfacción laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración</li> <li>- Ambiente de trabajo</li> <li>- Nivel de aceptación en la institución</li> </ul>
	<b>Justicia organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beneficios y recompensas</li> <li>- Percepción de respeto a su persona</li> <li>- Respeto a su dignidad</li> <li>- Pago justo por su trabajo</li> <li>- Es promocionado por capacidades</li> <li>- Sus amigos lo respetan</li> <li>- Sabe socializar</li> </ul>

## Operacionalización de la variable “Autoestima”.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Autoestima</b>	<b>Autoconcepto</b>	- Imagen de sí mismo
		- Madurez emocional
		- Afecto a sí mismo
		- Respeto a los demás
		- Estimación de compañeros
		- Sentimientos positivos
		- Simpatía física
		- Cualidades y defectos
		- Nivel de alegría
		- Responsable de sus actos
		- Cuida su persona
		- Cuidado al hacer algo
		- Se acepta a sí mismo
		- Sabe comportarse en sociedad
		<b>Seguridad</b>
	- Se defiende de peligros	
	- Defiende a sus amigos	
	- Respeta normas de convivencia	
	- Confía en los demás	
	- Se hace respetar	
	- Le importa lo que sucede a su alrededor	
	- Cuida las cosas a su alrededor	
	- Es aceptado por la familia	
	- Sus amigos lo respetan	
	<b>Pertenencia</b>	- Sabe socializar
		- Participa activamente en el trabajo.
		- Sabe compartir con los demás
- Se interesa por el cuidado del planeta		
- Se siente respetado por los demás		
- Siente orgullo por su familia y su institución		

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo investigación.**

La presente investigación es básica.

Tamayo (2003) sostiene que “la investigación básica se orienta a describir, registrar, analizar aspectos de la naturaleza y la estructura o etapas de los fenómenos. La investigación básica se efectúa sobre temas de la realidad, tiene como premisa fundamental realizar una interpretación correcta”. (p.46).

La presente investigación describe las características y rasgos de las dos variables de investigación: “Estrés laboral” y “Autoestima”.

#### **3.3.2. Nivel de la investigación.**

El nivel de la investigación empleado en esta investigación es el descriptivo. Hernández y otros (2010) indican que la investigación descriptiva pretende en primera instancia explicar por qué ocurre un fenómeno y en cuáles son las condiciones que favorecen dicha manifestación, o explicar cómo se relacionan dos o más variables. (p.83).

### **3.4. Diseño de la investigación**

En la presente investigación el diseño utilizado ha sido el correlacional, no experimental y transversal. En nuestro estudio el diseño de la investigación corresponde a un estudio correlacional porque se ha buscado establecer el grado de relación de la variable “Estrés laboral” con la variable “Autoestima”.

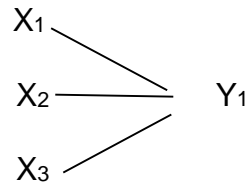
Hernández, Fernández, y Baptista, (2010), acotan que las investigaciones no experimentales necesariamente no manipulan ninguna de las variables, y que solo los observa como fenómenos que se dan en su ambiente natural para luego analizarlos. (p.149).

Los diseños de investigación transaccional o transversal, según Hernández, et. al. (2010), se toman en un solo acto esto quiere decir que se recogen los datos en un solo momento, esto es, en un tiempo único. Su propósito

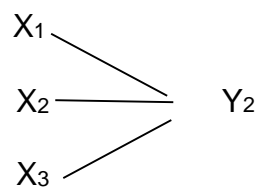


es describir y analizar la influencia e interacción de las variables en un momento ocurrido, (p. 151).El gráfico de los estudios correlacionales:

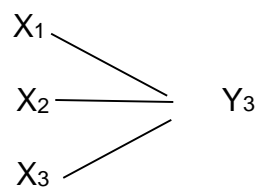
### Modelos 1



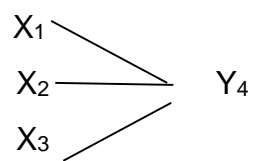
### Modelos 2



### Modelos 3



### Modelos general



X = Variable estrés laboral

Y = Variable autoestima

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

La población tal como lo define Hernández y otros (2010) es un conjunto de individuos con las mismas características comunes y que muestran una cantidad objetiva. La población debe situarse con las principales características de lugar y tiempo. (p.174).

En este estudio la población estuvo conformada por 125 trabajadores que laboran en el Centro Materno Infantil “Ollantay” de Pamplona Alta, del distrito de San Juan de Miraflores.

La distribución de la población es la siguiente:

Tabla 1.

***Distribución de la población de trabajadores del CMI Ollantay de Pamplona Alta de SJM***

<b>Profesional salud</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Médicos	18	10	28
Enfermeras	15	45	60
Obstétricas	1	11	12
Asistentas sociales	2	5	7
Odontólogos	5	2	7
Psicólogos	4	1	5
Nutricionistas	1	5	6
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>79</b>	<b>125</b>

### 3.5.2. Muestra

La muestra según Hernández y otros (2010) es “una parte de la población. Es un subconjunto de individuos que se deriva de la población, Este subconjunto debe mostrar las mismas características de la población” (p.175).

La muestra comprende a los 60 trabajadores del Centro Materno Infantil “Ollantay” y que actualmente están prestando sus servicios profesionales.

Para la muestra se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + p \cdot q \cdot Z^2}$$

n = Muestra

N = Número de elementos de la población

Z<sup>2</sup> = Nivel de confianza (0.95 para un mayor nivel de confianza)

p = Porcentaje de la característica investigada

q = 1 – p

E = Error de estimación en nuestro caso es 0.03

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q} = \frac{125 \times 3.8416 \times 0.5 \cdot 0.5}{(0.03)^2 \cdot 124 + 3.8416 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 60$$

**n = 60**

Se tomarán a 60 trabajadores

#### Distribución de la muestra de trabajadores del CMI Ollantay de Pamplona Alta de SJM

Profesional salud	Varones	Mujeres	Total
Médicos	8	4	12
Enfermeras	11	22	33
Obstétricas	1	3	4
Asistentas sociales	1	2	3
Odontólogos	2	1	3
Psicólogos	2	1	3
Nutricionistas	1	1	2
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>60</b>

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

En la presente investigación se ha utilizado la técnica de la encuesta, que según Bernal (2010), constituye “la técnica de recolección de información. Permite mostrarse en un cuestionario o conjunto de preguntas que se presentan al participante para obtener información sobre alguna problemática”. (p. 194).

#### **A. Cuestionario para medir la variable “Estrés laboral”**

##### **Ficha técnica**

**Nombre:** Cuestionario sobre el estrés laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil Ollantay de Pamplona Alta de San Juan de Miraflores.

**Autor:** Test de José Buendía (2014) y adaptado por María Rojas Espino y Violeta Yzarra Caballero

**Administración:** Colectiva

**Tiempo de administración:** Entre 15 y 20 minutos aproximadamente

**Ámbito de aplicación:** Centro Materno Infantil Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores.

**Significación:** Percepción sobre los factores laborales que generan estrés laboral.

**Tipo de respuesta:** Los ítems son respondidos a través de escalamiento de tipo Likert de cuatro criterios categoriales (nunca, casi nunca, casi siempre y siempre).

**Para medir la variable:** Estrés laboral que se elaboró un cuestionario dirigido a los trabajadores del CMI, el cual presenta las siguientes características.

**Objetivo:** El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de la información acerca de cómo los trabajadores del CMI Ollantay perciben el estrés laboral.

**Carácter de aplicación:** El cuestionario sobre el estrés laboral es de carácter anónimo, por lo que se pidió a los encuestados responder con sinceridad.

**Descripción:** La prueba consta de 31 ítems, cada uno de los cuales tiene cuatro posibilidades de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), Casi siempre (3) y Siempre (4). Asimismo, el encuestado solo debe marcar una alternativa, encerrándola en un círculo o poniendo un aspa. Si marca más de una alternativa, se invalida el ítem.

**Estructura:** Las dimensiones que evalúa el cuestionario sobre el estrés laboral son las siguientes:

1. Organización: 6 ítems
2. Carga laboral: 6 ítems
3. Relaciones interpersonales: 7 ítems
4. Satisfacción laboral: 5 ítems
5. Justicia organizacional: 7 ítems

## **B. Cuestionario para medir la variable criterio “Autoestima”**

### **Ficha técnica:**

**Nombre:** Cuestionario sobre la autoestima de los trabajadores del Centro Materno Infantil Ollantay de Pamplona Alta de San Juan de Miraflores.

**Autor:** Test de Rosemberg (2015) y adaptado por María Rojas Espino y Violeta Yzarra Caballero

**Administración:** Colectiva

**Tiempo de administración:** Entre 15 y 20 minutos aproximadamente

**Ámbito de aplicación:** Centro Materno Infantil Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores.

**Significación:** Percepción sobre la autoestima de los trabajadores.

**Tipo de respuesta:** Los ítems son respondidos a través de escalamiento de tipo Likert de cuatro criterios categoriales (nunca, casi nunca, casi siempre y siempre).

**Para medir la variable** Autoestima que se elaboró un cuestionario dirigido a los trabajadores del CMI, el cual presenta las siguientes características.

**Objetivo:** El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de la información acerca de cómo los trabajadores del CMI Ollantay perciben su autoestima.

**Carácter de aplicación:** El cuestionario sobre la autoestima es de carácter anónimo, por lo que se pidió a los encuestados responder con sinceridad.

**Descripción:** La prueba consta de 30 ítems, cada uno de los cuales tiene cuatro posibilidades de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), Casi siempre (3) y Siempre (4). Asimismo, el encuestado solo debe marcar una alternativa, encerrándola en un círculo o poniendo un aspa. Si marca más de una alternativa, se invalida el ítem.

**Estructura:** Las dimensiones que evalúa el cuestionario sobre el estrés laboral son las siguientes:

1. Autoconcepto: 10 ítems
2. Seguridad: 10 ítems
3. Pertenencia: 10 ítems

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se ha utilizado en este estudio ha sido el cuestionario, que según Hernández (2010) señala que “es un conjunto de preguntas que se añaden a alguna variable que se pretende medir. Tiene que ser congruente con los objetivos, con el problema y con las hipótesis”. (p.217).

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos, se ha utilizado el modelo de regresión lineal múltiple con el propósito de conocer el grado de probabilidad de esta investigación con relación a los otros factores que se han dado al interior. Esta técnica tiene como objetivo principal modelar el nivel de influencia en la probabilidad de aparición de algún evento en especial.

Heredia (2012) afirma que “un modelo de regresión lineal múltiple es oportuna para explicar la probabilidad de ocurrencia de un hecho de interés por efecto de los valores de ciertas variables independientes” (p. 173). La fórmula es la siguiente:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \dots + \beta_pX_p + \varepsilon$$

Entonces, en esta investigación la regresión lineal múltiple ha permitido contrastar si la variable “Estrés laboral” ha influido significativamente en la probabilidad del suceso de estudio que es la “Autoestima”.

### 3.8. Aspectos éticos

Se consideraron los principios éticos establecidos por la APA (Asociación de Psicólogos de América) que norman la investigación científica, teniendo presente la protección a las personas de todo daño respetando sus derechos fundamentales, velando por el bienestar de todo participante en las investigaciones, tratando con justicia a todos los participantes, debiendo actuar el investigador con los principios éticos, axiológicos y deontológicos conforme al código de ética profesional del Psicólogo Peruano.

Se observó la confidencialidad de los datos recogidos con los instrumentos de medición utilizados, y que deben ser explicadas a los participantes; tomándose como referencia algunos principios del informe Belmont presentado por el Departamento de Salud, Educación y Bienestar de los Estados Unidos (1979) a favor de los sujetos, el mismo que toma referencia a los principios éticos de la APA, que norman las investigaciones científicas siendo las siguientes:

- Principio de beneficencia. Es un principio primordial de la investigación, en este se testifica: “Por encima de todo, no hacer daño”; ningún participante

de esta investigación fue expuesto a situaciones o experiencias que den por resultados daños graves o permanentes, tal es así, que no sólo se tuvo en cuenta el daño físico sino también el psicológico.

- Principio de respeto a la dignidad humana. Comprende el derecho del participante a la autodeterminación y a un conocimiento irrestricto de la información. Es decir, los participantes deben tener libre aceptación o participación voluntaria, conocieron detalladamente la naturaleza de la investigación, los procedimientos que se utilizaron para obtener la información y los derechos que gozan.
- Principio de justicia. Los participantes recibieron un trato justo, así mismo tuvieron derecho a su privacidad a través del anonimato y el consentimiento informado.

### **“Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú”**

Las consideraciones de los aspectos deontológicos y el Código de Ética del Psicólogo Peruano, en el marco normativo que obliga a la Psicología en promover el desarrollo de la calidad de la persona, reconociendo la dignidad, autonomía e integridad de las personas.

La dignidad moral por lo tanto, obliga al psicólogo a tratar a las personas con empatía, lealtad, diligencia, compasión y responsabilidad.

La autonomía obliga al psicólogo a solicitar el consentimiento informado y respetar la decisión en concordancia con sus valores personales y culturales, aspectos que se tuvo presente en todo el proceso de la investigación realizada, teniendo en consideración que el comportamiento organizacional es una rama de la ética, que es creciente por lo que en la práctica profesional se consideró:

- Autenticidad: todos los planteamientos, procedimientos y resultados que se obtenga en el presente estudio, serán elaboración propia del autor, y se evitará copia o plagio haciendo citas de los autores.
- Fidelidad: El presente estudio se desarrolló teniendo minucioso cuidado en dar cumplimiento al pie de la letra todas las directivas y disposiciones normativas establecidas por la Universidad.



- Confidencialidad: llevada a cabo la presente investigación, se aseguró mantener confidencialidad de los datos personales de cada participante, quienes dieron su opinión de manera voluntaria. Para ello, en este trabajo no se proporciona información al respecto.
- Confidencialidad de la información: En el procesamiento de los resultados, se mantuvo la confidencialidad de los mismos en cuanto al personal, negociados y departamentos incluidos en la investigación.
- Autorización: Los términos para la recolección de información y procesamiento de datos fueron tratados con el conocimiento y la autorización del jefe de la dependencia pertinente.

## IV. RESULTADOS

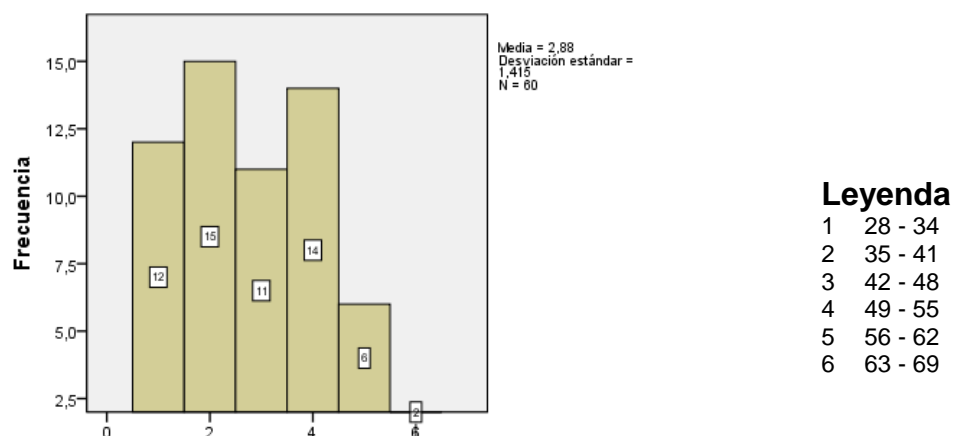
### 4.1. Análisis de los datos descriptivos

**Tabla 2.**

*Edad del trabajador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
28 – 34	12	20,0	20,0	20,0
35 – 41	15	25,0	25,0	45,0
42 – 48	11	18,3	18,3	63,3
49 – 55	14	23,3	23,3	86,7
56 – 62	6	10,0	10,0	96,7
63 – 69	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

De la tabla 1, se observa la distribución de la edad del trabajador de salud de la muestra encuestada. El 20% se ubica su edad en el intervalo de clase [28, 34], el 25% en el intervalo [35, 41], el 18.3% en el intervalo [42, 48], el 23.3% en el intervalo [49,55], el 10% en el intervalo [56, 62] y el 3.3% en el intervalo de clase [63, 69]. Se puede inferir que 86,7% tienen una edad menor o igual 55 años y el 13.3% mayor o igual a 56 años. Del total de trabajadores encuestados del Centro Materno Infantil “Ollantay” de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, el 45% de trabajadores su edad se encuentra en el intervalo [28, 41], con 41.7% en el intervalo [42, 55] y con un 13.3% en el intervalo [56, 69].



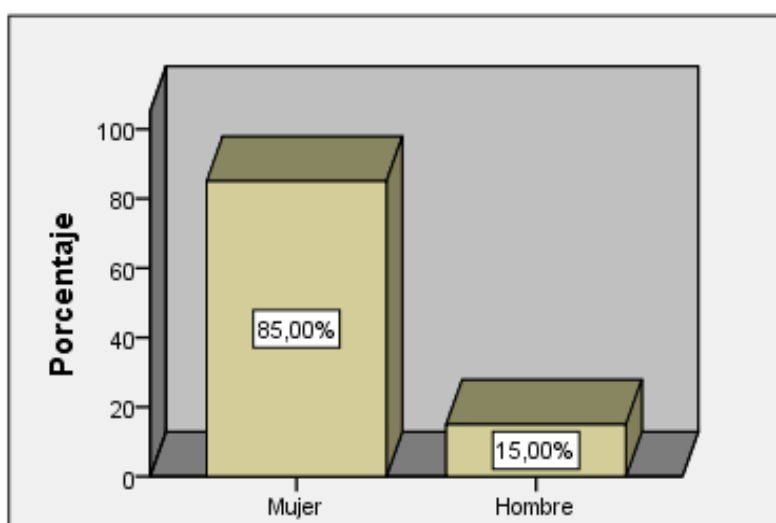
**Gráfica 1.** Histograma de la distribución de la edad del trabajador de salud

En la gráfica 1, representa el histograma construido para los datos en intervalos de igual amplitud, por lo que su altura coincide con la frecuencia absoluta del intervalo. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos, así como, que la mayor frecuencia en el segundo intervalo como de la menor en el sexto intervalo de clase, con una diferencia muy notable.

**Tabla 3.**  
*Sexo del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	51	85,0	85,0	85,0
	Hombre	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

De la tabla 2, se observa la distribución del sexo del trabajador de salud de la muestra encuestada. El 85% son mujeres y el 15% son hombres. Aproximadamente 5/6 de la muestra encuestada son mujeres y 1/6 son hombres.



**Gráfica 2.** Distribución del sexo del trabajador de salud

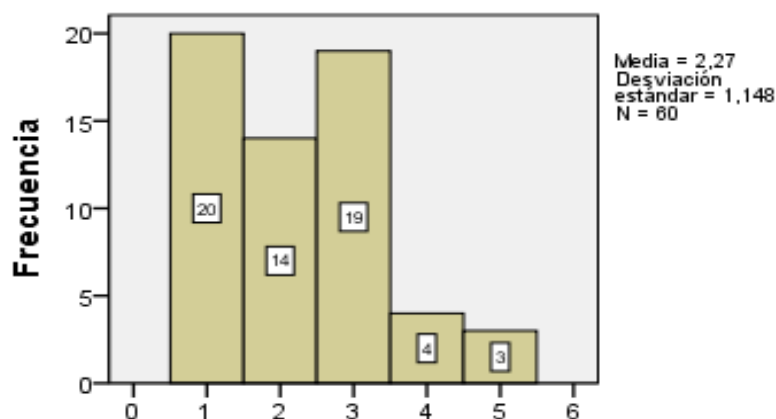
En la gráfica 2, cada barra es una categoría y su altura es el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta.

Se vuelve a apreciar la distribución de los datos, así como, que las mujeres superan considerablemente a los hombres, con una diferencia muy notable del 70%.

**Tabla 4.**  
*Tiempo de servicio del trabajador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 - 8	20	33,3	33,3	33,3
	9 - 16	14	23,3	23,3	56,7
	17 - 24	19	31,7	31,7	88,3
	25 - 32	4	6,7	6,7	95,0
	33 -40	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

De la tabla 3, se observa la distribución del tiempo de servicio del trabajador de salud de la muestra encuestada. El 33.3% se ubica su tiempo de servicio en el intervalo de clase [8, 8], el 23,3% en el intervalo [9, 16], el 31.7% en el intervalo [17, 24], el 6.7% en el intervalo [25, 32] y el 5.0% en el intervalo de clase [33,40]. En el Centro Materno Infantil “Ollantay” de pamplona alta, San Juan de Miraflores, hay un 88.3% de trabajadores que tiene un tiempo de servicio menor o igual a 24 años, y un 11,7% entre 25 y 40 años de servicio.



**Gráfica 3.** Histograma de la distribución del tiempo de servicio del trabajador de salud

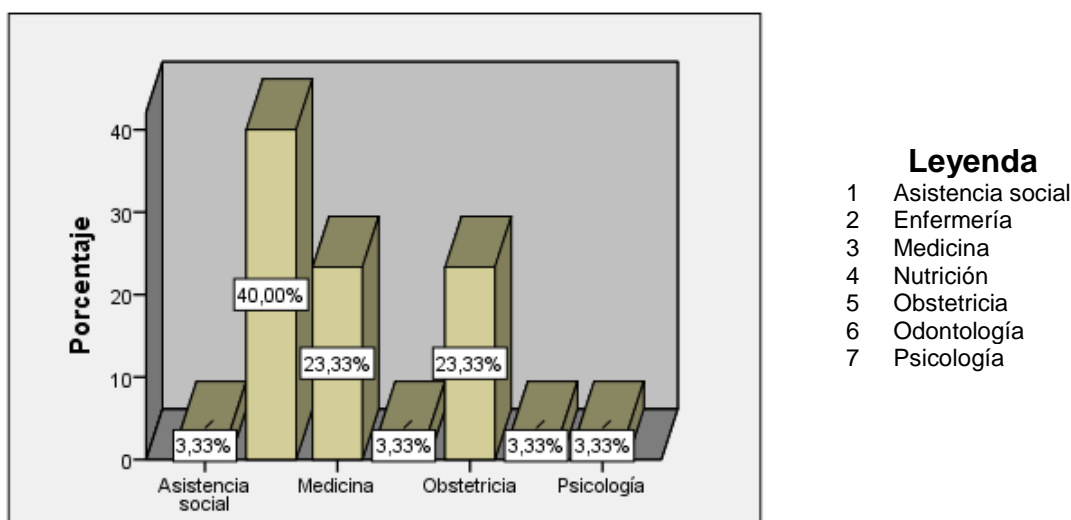
En la figura 3, representa el histograma construido para los datos en intervalos de igual amplitud, por lo que su altura coincide con la frecuencia absoluta del intervalo. Se vuelve a apreciar la distribución de los datos, así como, que la mayor frecuencia en el segundo intervalo como de la menor en el sexto intervalo de clase, con una diferencia muy notable

**Tabla 5.**

**Área de trabajo del trabajador de salud.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Asistencia social	2	3,3	3,3	3,3
	Enfermería	24	40,0	40,0	43,3
	Medicina	14	23,3	23,3	66,7
	Nutrición	2	3,3	3,3	70,0
	Obstetricia	14	23,3	23,3	93,3
	Odontología	2	3,3	3,3	96,7
	Psicología	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

De la tabla 4, se observa la distribución del área de trabajo del trabajador de salud de la muestra encuestada, en orden decreciente: el 40% está adscrita al área de enfermería, el 23% al área de medicina, el 23% al área de obstetricia, el 3.3% al área de asistencia social, el 3.3% al área de nutrición, el 3.3% al área de odontología y el 3.3% al área de psicología. La distribución se corresponde con la demanda de los usuarios del servicio del Centro Materno Infantil “Ollantay”.



**Gráfica 4.** Distribución del área de trabajo del trabajador de salud

En la figura 4, cada barra es una categoría y su altura es el porcentaje que corresponde a la frecuencia absoluta.

Se vuelve a apreciar la distribución de los porcentajes, así como, el personal de enfermería, medicina y obstetricia superan considerablemente al personal de las demás áreas.

**Tabla 6.**

*Distribución bivariante edad y estrés laboral con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos*

	Edad del trabajador (agrupado)													
	28 - 34		35 - 41		42 - 48		49 - 55		56 - 62		63 - 69		Total	
	f	% del N	f	% del N	f	% del N	f	% del N	f	% del N	f	% del N	f	% del N
Estrés 2	1	1,7%	1	1,7%	1	1,7%	2	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,3%
laboral 3	8	13,3%	13	21,7%	9	15,0%	9	15,0%	3	5,0%	2	3,3%	44	73,3%
4	3	5,0%	1	1,7%	1	1,7%	3	5,0%	3	5,0%	0	0,0%	11	18,3%
Total	12	20,0%	15	25,0%	11	18,3%	14	23,3%	6	10,0%	2	3,3%	60	100,0%

Tanto para las categorías de las edades y total, la columna de recuento nos muestra la frecuencia absoluta  $f_i$ ; la columna de % del N total de la tabla nos muestra la frecuencia relativa en %.

Así, para los trabajadores de salud encuestados que casi nunca presentan estrés laboral (categoría 2) que es el 8,3%, el 1,7% se ubica en el intervalo de edad [28, 34], 1,7% en el intervalo [35, 41], 1,7% pertenece a [42, 48], 3,3% en [49, 55] y 0% en los intervalos [56, 62] y [63, 69]; para los trabajadores de salud encuestados que casi siempre presentan estrés laboral (categoría 3) que es el 73,3%, el 13,3% se ubica en el intervalo de edad [28, 34], 21,7% en el intervalo [35, 41], 15,0% pertenece a [42, 48], 15,0% en [49, 55] y 5,0% en el intervalo [56, 62] y 3,3% pertenece al intervalo [63, 69]; para los trabajadores de salud encuestados que siempre presentan estrés laboral (categoría 4) que es el 18,3%, el 5,0% se ubica en el intervalo de edad [28, 34], 1,7% en el intervalo [35, 41], 1,7% pertenece a [42, 48], 5,0% en [49, 55] y 5,0% en el intervalo [56, 62] y 0,0% pertenece al intervalo [63, 69]; considerando el 100% de trabajadores de salud encuestados que casi nunca, casi siempre o siempre presentan estrés laboral, el 20,0% se ubica en el intervalo [28, 34], 25,0% en el intervalo [35, 41], 18,3% pertenece a [42, 48], 23,3% en [49, 55], 10,0% en el intervalo [56, 62] y 3,3% pertenece al intervalo [63, 69].

**Tabla 7.**

*Distribución bivariante sexo y estrés laboral con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos*

	Sexo del trabajador						Total % del N de tabla
	Mujer % del N de tabla			Hombre % del N de tabla			
	Recuento			Recuento			
Estrés laboral	2	5	8,3%	0	0,0%	5	8,3%
	3	38	63,3%	6	10,0%	44	73,3%
	4	8	13,3%	3	5,0%	11	18,3%
Total	51	85,0%	9	15,0%	60	100,0%	

Tanto para mujer, hombre y total, la columna de recuento nos muestra la frecuencia absoluta  $f_i$ ; la columna de % del N total de la tabla nos muestra la frecuencia relativa en %.

Así, para los trabajadores de salud encuestados que casi nunca presentan estrés laboral (categoría 2) que es el 8,3%, el 8,3% es mujer y el 0,0% es hombre; para los trabajadores de salud encuestados que casi siempre presentan estrés laboral (categoría 3) que es el 73,3%, el 63,3% es mujer y el 10,0% es hombre; para los trabajadores de salud encuestados que siempre presentan estrés laboral (categoría 4) que es el 18,3%, el 85,0% es mujer y el 15,0% es hombre; considerando el 100% de trabajadores de salud encuestados que casi nunca, casi siempre y siempre con estrés laboral, el 85,0% es mujer y el 15,0% es hombre.

**Tabla 8.**

*Distribución bivariante tiempo de servicio y estrés laboral con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos*

	Tiempo de servicio del trabajador										Total % del N de tabla		
	1 - 8		9 - 16		17 - 24		25 - 32		33 - 40				
	f	% del N de tabla	f	% del N de tabla	f	% del N de tabla	f	% del N de tabla	f	% del N de tabla			
Estrés laboral	2	1	1,7%	2	3,3%	2	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,3%
	3	16	26,7%	9	15,0%	13	21,7%	3	5,0%	3	5,0%	44	73,3%
	4	3	5,0%	3	5,0%	4	6,7%	1	1,7%	0	0,0%	11	18,3%
Total	20	33,3%	14	23,3%	19	31,7%	4	6,7%	3	5,0%	60	100,0%	

Así, para los trabajadores de salud encuestados que casi nunca presentan estrés laboral (categoría 2) que es el 8,3%, el 1,7% se ubica en el intervalo de tiempo de servicio [1, 8], 3,3% en el intervalo [9, 16], 3,3% pertenece a [17, 24], 0,0% en [25, 32] y 0% en el intervalo [33, 40]; para los trabajadores de salud encuestados que casi siempre presentan estrés laboral (categoría 3) que es el 73,3%, el 26,7% se ubica en el intervalo de tiempo de servicio [1, 8], 15,0% en el

intervalo [9, 16], 21,7% pertenece a [17, 24], 5,0% en [25, 32] y 5,0% en el intervalo [33, 40]; para los trabajadores de salud encuestados que casi siempre presentan estrés laboral (categoría 3) que es el 18,3%, el 5,0% se ubica en el intervalo de tiempo de servicio [1, 8], 5,0% en el intervalo [9, 16], 6,7% pertenece a [17, 24], 1,7% en [25, 32] y 0,0% en el intervalo [33, 40]; considerando el 100% de trabajadores de salud encuestados que presentan estrés laboral en los niveles: casi nunca, casi siempre y siempre, el 33,3% se ubica en el intervalo de tiempo de servicio [1, 8], 23,3% en el intervalo [9, 16], 31,7% pertenece a [17, 24], 6,7% en [25, 35] y 5,0% en el intervalo [33, 40].

**Tabla 9.**

*Distribución bivariante edad del trabajador y autoestima con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos*

		Edad del trabajador												Total	
		28 - 34		35 - 41		42 - 48		49 - 55		56 - 62		63 - 69			
		% del N de f	% del N de F	% del N de f	% del N de tabla	% del N de f	% del N de tabla	% del N de f	% del N de tabla	% del N de f	% del N de tabla	% del N de f	% del N de tabla		
Autoestima	3	4	6,7%	4	6,7%	3	5,0%	3	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	14	23,3%
	4	8	13,3%	11	18,3%	8	13,3%	11	18,3%	6	10,0%	2	3,3%	46	76,7%
	Total	12	20,0%	15	25,0%	11	18,3%	14	23,3%	6	10,0%	2	3,3%	60	100,0%

Así, para los trabajadores de salud encuestados que casi siempre tienen una buena autoestima (categoría 3) que es el 23,3%, el 6,7% se ubica en el intervalo de edad [28, 34], 6,7% en el intervalo [35, 41], 5,0% pertenece a [42, 48], 5,0% en [49, 55] y 0,0% en los intervalos [56, 62] y [63, 69]; para los trabajadores de salud encuestados que siempre presentan una buena ansiedad (categoría 4) que es el 76,7%, el 13,3% se ubica en el intervalo de edad [28, 34], 18,3% en el intervalo [35, 41], 13,3% pertenece a [42, 48], 18,3% en [49, 55], 10,0% en el intervalo [56, 62] y 3,3% pertenece al intervalo [63, 69]; considerando el 100% de trabajadores de salud encuestados que presentan casi siempre o siempre buena autoestima, el 20,0% se ubica en el intervalo de edad [28, 34], 25,0% en el intervalo [35, 41], 18,3% pertenece a [42, 48], 23,3% en [49, 55] y 10,0% en el intervalo [56, 62] y 3,3% pertenece al intervalo [63, 69].



**Tabla 10.**

*Distribución bivariante sexo y autoestima con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos*

	Sexo del trabajador						
	Mujer			Hombre			Total
	Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla	
Autoestima	3	14	23,3%	0	0,0%	14	23,3%
	4	37	61,7%	9	15,0%	46	76,7%
Total		51	85,0%	9	15,0%	60	100,0%

Tanto para mujer, hombre y total, la columna de recuento nos muestra la frecuencia absoluta  $f_i$ ; la columna de % del N total de la tabla nos muestra la frecuencia relativa en %.

Así, para los trabajadores de salud encuestados que casi siempre presentan una autoestima positiva (categoría 3) que es el 23,3%, el 23,3% es mujer y el 0,0% es hombre; para los trabajadores de salud encuestados que siempre presentan una autoestima positiva (categoría 4) que es el 76,7%, el 61,7% es mujer y el 15,0% es hombre; considerando el 100% de trabajadores de salud encuestados que casi siempre o siempre presentan una autoestima positiva, el 85,0% es mujer y el 15,0% es hombre.

**Tabla 11.**

*Distribución bivariante tiempo de servicio y autoestima con las frecuencias conjuntas absolutas y porcentajes relativos*

		Tiempo de servicio del trabajador										Total	
		1 - 8		9 - 16		17 - 24		25 - 32		33 - 40			
		% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla	% del N de tabla				
		f	f	f	f	f	f	f	f				
Autoestima	3	7	11,7%	2	3,3%	5	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	14	23,3%
	4	13	21,7%	12	20,0%	14	23,3%	4	6,7%	3	5,0%	46	76,7%
Total		20	33,3%	14	23,3%	19	31,7%	4	6,7%	3	5,0%	60	100,0%

Así, para los trabajadores de salud encuestados que casi siempre tienen una buena autoestima (categoría 3) que es el 23,3%, el 11,7% se ubica en el intervalo de tiempo de servicio [1, 8], 3,3% en el intervalo [9, 16], 8,3% pertenece a [17, 24] y 0,0% en [25, 32] y [33, 40]; para los trabajadores de salud encuestados que siempre presentan una buena autoestima (categoría 4) que es el 76,7%, el 21,7% se ubica en el intervalo de tiempo de servicio [1, 8], 20,0% en el intervalo [9, 16], 23,3% pertenece a [17, 24], 6,7% en [25, 32] y 5,0% en el intervalo [33, 40]; considerando el 100% de trabajadores de salud encuestados

que presentan casi siempre o siempre buena autoestima, el 33,3% se ubica en el intervalo de tiempo de servicio [1, 8], 23,3% en el intervalo [9, 16], 31,7% pertenece a [17, 24], 6,7% en [25, 32] y 5,0% en el intervalo [33, 40].

## 4.2. Prueba de las hipótesis

### Primera hipótesis

**Tabla 12.**

*Matriz de correlaciones del primer modelo*

	Autoestima aspecto autoconcepto	Estrés laboral aspecto organización institucional	Estrés laboral aspecto carga laboral	Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	Estrés laboral aspecto justicia organizacional
Autoestima aspecto autoconcepto	1,000	,572	,437	,552	,461	,527
Estrés laboral aspecto organización institucional	,572	1,000	,468	,615	,476	,627
Estrés laboral aspecto carga laboral	,437	,468	1,000	,673	,588	,681
Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	,552	,615	,673	1,000	,731	,777
Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	,461	,476	,588	,731	1,000	,844
Estrés laboral aspecto justicia organizacional	,527	,627	,681	,777	,844	1,000
Sig. unil						
Autoestima aspecto autoconcepto	.	,000	,000	,000	,000	,000
Estrés laboral aspecto organización institucional	,000	.	,000	,000	,000	,000
Estrés laboral aspecto carga laboral	,000	,000	.	,000	,000	,000
Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	,000	,000	,000	.	,000	,000
Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	,000	,000	,000	,000	.	,000
Estrés laboral aspecto justicia organizacional	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Para todas las variables	60	60	60	60	60

Para realizar un análisis de la regresión lineal debemos tener en cuenta que debe haber una relación lineal entre cada una de las subvariables predictoras y la variable de criterio; calculamos el coeficiente de correlación de Pearson y contrastamos para cada una de las variables predictoras  $H_0: \rho \leq 0$ , para ver si están correlacionadas.

En la tabla 11.1 se dan los coeficientes de correlación de Pearson muestrales y la significación del contraste. Se puede observar que la variable criterio autoestima aspecto AUTOCONCEPTO está correlacionada positivamente en el nivel medio con todas las subvariables predictoras de estrés laboral: ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, CARGA LABORAL, RELACIONES INTERPERSONALES, SATISFACCIÓN LABORAL y JUSTICIA ORGANIZACIONAL con p – valores: 0.572, 0.437, 0.552, 0,461 y 0.527, respectivamente para un nivel del 5%

La subvariable CARGA LABORAL está correlacionada positivamente en el nivel alto con las subvariables RELACIONES INTERPERSONALES y JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficientes de 0.673 y 0,681, pues sus p-valores son menores que 0,05. De la misma manera, La subvariable RELACIONES INTERPERSONALES está correlacionada positivamente en el nivel alto con las subvariables SATISFACCIÓN LABORAL y JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficientes de 0.731 y 0,777 pues sus p-valores son menores que 0,05. Finalmente, la subvariable SATISFACCIÓN LABORAL está correlacionada positivamente en el nivel alto con la subvariable JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficiente de 0.844 y  $\alpha=0,05$ .

Para decidir qué variable entra en cada paso, hemos escogido para este análisis el método de pasos sucesivos. Es una forma de selección de variables predictoras. Éste, tal vez sea el más utilizado, ya que el proceso de introducción de las variables nos va a ir aportando poco a poco cierta información. Consiste en ir introduciendo en distintas etapas o escalones cada vez una variable predictora distinta.

En este caso las variables han sido introducidas de la siguiente manera:

**Tabla 13.**  
*Variables entradas/eliminadas del primer modelo*

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Estrés laboral aspecto organización institucional		Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar <= ,050, Probabilidad-de-F-para-eliminar >= ,100).
2	Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales		Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar <= ,050, Probabilidad-de-F-para-eliminar >= ,100).

a. Variable criterio: Autoestima aspecto autoconcepto

La primera variable que entra en el modelo es la más correlacionada con la variable criterio, en este caso es ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, con coeficiente de correlación de Pearson de 0,572. Es la variable predictora que explicará un porcentaje máximo de la variable criterio.

Las siguientes variables que van a ir entrando en cada paso ya no van a depender del coeficiente de correlación con la variable criterio AUTOCONCEPTO, sino que van a depender de la correlación parcial y la tolerancia.

En la tabla 11.3 observamos los detalles de las variables excluidas. En el primer paso han quedado fuera las subvariables restantes, CARGA LABORAL, RELACIONES INTERPERSONALES, SATISFACCIÓN LABORAL y JUSTICIA ORGANIZACIONA. La columna de en beta nos proporciona los coeficientes tipificados que tendrían estas variables en el modelo de regresión si fuesen incluidas en el paso siguiente.

**Tabla 14.**  
*Variables excluidas del primer modelo*

Modelo		En beta	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
1	Estrés laboral aspecto carga laboral	,217 <sup>b</sup>	1,813	,075	,233	,781
	Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	,322 <sup>b</sup>	2,458	,017	,310	,622
	Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	,244 <sup>b</sup>	2,047	,045	,262	,773
	Estrés laboral aspecto justicia organizacional	,277 <sup>b</sup>	2,059	,044	,263	,607
2	Estrés laboral aspecto carga laboral	,083 <sup>c</sup>	,589	,558	,078	,542
	Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	,102 <sup>c</sup>	,672	,505	,089	,464
	Estrés laboral aspecto justicia organizacional	,117 <sup>c</sup>	,674	,503	,090	,360

a. Variable criterio: Autoestima aspecto autoconcepto

b. Predictores en el modelo: (Constante), Estrés laboral aspecto organización institucional

c. Predictores en el modelo: (Constante), Estrés laboral aspecto organización institucional, Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales

La columna de correlación parcial es muy importante, pues es la que nos va a decidir cuál es la siguiente variable a entrar en el siguiente paso, la que sea mayor en valor absoluto; es decir, la siguiente será RELACIONES INTERPERSONALES (con coeficiente de correlación parcial de  $0,310 > 0,263 > 0,262 > 0,233$ ). Estos coeficientes son resultado de la correlación de cada una de las variables predictoras con la subvariable criterio AUTOCONCEPTO, eliminando la influencia de la subvariable que ya ha entrado en el modelo, ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL; así es que nos interese la mayor, pues explicará un porcentaje grande de variabilidad de AUTOCONCEPTO, que no está explicada.

La tolerancia es el porcentaje de la varianza de cada variable predictora correspondiente que no está explicada por las variables predictoras que ya han entrado a formar parte del modelo. Por tanto, interesa, para que la variable entre, que la tolerancia sea grande, próxima a 1, lo que significa que la variable no estaría relacionada con las variables predictoras que ya han entrado en el modelo. Si alguna variable tiene tolerancia próxima a 0 significaría que no es necesario que entre, pues lo que aporta ella ya, estará aportado por las demás variables. Estaría muy relacionada con las demás predictoras, y no explicaría más de lo que ya está explicado. La mayor tolerancia presenta CARGA LABORAL con 0,781 y seguida luego de SATISFACCIÓN LABORAL con 0,773 y seguida luego de RELACIONES INTERPERSONALES con 0,622 y finalmente JUSTICIA ORGANIZACIONAL con 0,607. Estos valores se obtienen a partir de los coeficientes de correlación entre las variables de la siguiente manera: tolerancia  $= 1 - r_i^2$  donde  $r_i^2$  es el coeficiente de determinación de cada subvariable con la que ya ha entrado en el modelo, con ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.

CARGA LABORAL:  $0,781=1-0,468^2$ ; SATISFACCIÓN LABORAL:  $0,773=1-0,476^2$ ; RELACIONES INTERPERSONALES:  $0,622=1-0,615^2$ ; JUSTICIA ORGANIZACIONAL:  $0,607=1-0,627^2$

No tiene por qué entrar en el siguiente paso la de mayor tolerancia. La variable candidata a entrar en el siguiente paso es la que tenga la significación más pequeña, siempre que sea menor que 0,05. En este caso es RELACIONES INTERPERSONALES con significación, 017.

En el segundo escalón la variable que ha entrado es RELACIONES INTERPERSONALES. Ha quedado fuera del modelo CARGA LABORAL, SATISFACCIÓN LABORAL y JUSTICIA ORGANIZACIONAL. Vemos que este paso es el último, y la razón de ser es la significación de t de tales variables, 0,558, 0,505 y 0,503, respectivamente, que son mayores que 0,05.

En beta vuelve a ser el coeficiente que lleva cada una de ellas en el modelo, si entrasen a formar parte de la ecuación cuando las variables están tipificadas.

Las correlaciones parciales son las correlaciones de estas variables con la variable AUTOCONCEPTO quitando la influencia de las dos que han entrado en el modelo: ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL y RELACIONES INTERPERSONALES. Esta correlación ha bajado de valor, cosa que debe ser lógica, por lo mencionado en el paso 1.

**Tabla 15.**  
*ANOVA del primer modelo*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	186,770	1	186,770	28,164	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	384,630	58	6,632		
	Total	571,400	59			
2	Regresión	223,633	2	111,817	18,327	,000 <sup>c</sup>
	Residuo	347,767	57	6,101		
	Total	571,400	59			

a. Variable dependiente: Autoestima aspecto autoconcepto

b. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto organización institucional

c. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto organización institucional, Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales

En el primer paso, se presenta el análisis de la varianza correspondiente a la parte de la variabilidad de la subvariable AUTOCONCEPTO explicada por ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL y la parte no explicada por la ecuación de regresión. Se tiene que la suma de cuadrados total se descompone en la suma de cuadrados de regresión más la suma de cuadrados residual:  $186,770 + 384,630 = 571,400$ . Dividiendo la suma de cuadrados entre los grados de libertad tenemos la media cuadrática:  $186,770 / 1 = 186,770$ ;  $384,630 / 58 = 6,632$ . Y dividiendo la media cuadrática de la regresión entre la residual se obtiene el estadístico de contraste F de Snedecor con 1 y 58 grados de libertad,  $F = 186,770 / 6,632 = 28,164$ .

El contraste que se realiza es  $H_0$ : «no existe regresión». Por lo que, con una F de 28,164 y un p-valor  $0.000 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , esto es, la regresión es significativa para cualquier nivel de significación. En el primer paso, cuando solo ha entrado la variable ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.

En el segundo paso, se presenta el análisis de la varianza al modelo de regresión. Es parte de la variabilidad de la variable AUTOCONCEPTO explicada por ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, RELACIONES INTERPERSONALES y la parte no explicada por la ecuación de regresión. El residual (parte no explicada) disminuye sustancialmente con respecto al paso anterior, como se puede observar. Se tiene que la suma de cuadrados total se descompone en la suma de cuadrados de regresión más la suma de cuadrados residual:  $223,633 + 347,767 = 571,400$ . Dividiendo la suma de cuadrados entre los grados de libertad tenemos la media cuadrática:  $223,633/2 = 111,817$ ;  $347,767 / 57 = 6,101$ . Y dividiendo la media cuadrática de la regresión entre la residual se obtiene el estadístico de contraste F de Snedecor con 2 y 57 grados de libertad,  $F = 111,817/6,101 = 18,327$ .

El contraste que se realiza es  $H_0$ : «no existe regresión». Por lo que, con una F de 18,327 y un p-valor de 0, la regresión es significativa para cualquier nivel de significación. Cuando han entrado las variables ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL y RELACIONES INTERPERSONALES.

El modelo de regresión múltiple, en general, viene dado en población por la ecuación:  $Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + \alpha_4 X_4 + \alpha_5 X_5 + e$  donde Y es la variable criterio,  $X_i$  las predictoras, donde  $i = 1, 2, 3, 4, 5$  el subíndice 5, indica el número de variables que podrían entrar a formar parte en el modelo y  $e$  es el error, la diferencia entre los valores reales y los valores predichos por la regresión.

Estimando los parámetros  $\alpha_i$ , se obtiene el plano de regresión muestral escrito de la siguiente manera:  $\hat{y} = a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3 + a_4 X_4 + a_5 X_5$ . El residuo será  $e = y - \hat{y}$ . Y este plano se daría para cada individuo  $i$ :  $\hat{y}_i = a_0 + a_1 X_{1i} + a_2 X_{2i} + a_3 X_{3i} + a_4 X_{4i} + a_5 X_{5i}$  para  $i = 1, \dots, 60$ , y, también,  $e_i = y_i - \hat{y}_i$ , es decir, la diferencia entre el valor observado para cada individuo y su valor predicho según el plano.

**Tabla 16.**

*Coefficientes del primer modelo*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	25,797	2,156		11,968	,000	21,482	30,112
	Estrés laboral aspecto organización institucional	,549	,103	,572	5,307	,000	,342	,756
2	(Constante)	23,537	2,263		10,401	,000	19,005	28,068
	Estrés laboral aspecto organización institucional	,359	,126	,374	2,851	,006	,107	,610
	Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	,273	,111	,322	2,458	,017	,051	,495

a. Variable criterio: Autoestima aspecto autoconcepto

Antes de escribir el modelo tenemos que contrastar las hipótesis siguientes:  $H_0: \alpha_i = 0$  para  $i = 0, 1, 2, 3, 4, 5$ ; es decir, si los parámetros del plano son o no significativos.

En el primer paso, se realiza  $H_0: \alpha_i = 0, i = 0, 1$  la constante y el coeficiente de ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, respectivamente.

Con una t de Student de 11,968 y un p-valor de 0.000, se puede decir que es significativo para un nivel del 5%, la constante entra en el modelo; con una t de 5,307 y significación de 0,000  $\alpha_1$  también es significativa. Además se escribe como  $AUTO\widehat{CONCEPTO} = 25,797 + 0,549 \cdot ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL$  (los valores escogidos son los referentes a la columna B). Tipificando las variables (indicado por una Z delante), el modelo pasaría a ser:  $Z\widehat{AUTO\widehat{CONCEPTO}} = 0,572 \cdot Z\widehat{ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL}$  (coeficientes estandarizados). Podemos observar que este coeficiente coincide con el valor de coeficiente de correlación muestral entre ambas variables.

Mediante el error típico de ambas se calcula un intervalo con una confianza del 95% para dar la estimación tanto de la constante de la pendiente, además de la estimación puntual que acabamos de dar. Estos son:  $\alpha_0 \in [21,482, 30,112]$  y  $\alpha_1 \in [0,342, 0,756]$  (intervalo de confianza para B al 95%).



En el segundo paso, se realiza  $H_0: \alpha_i = 0, i = 0,1,2$  la constante, el coeficiente de ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL y el de RELACIONES INTERPERSONALES, respectivamente.

Con una t de Student de 10,401 y un p-valor de 0,000 se puede decir que es significativo para un nivel del 5%, igual la constante entra en el modelo. Con una t de 2,851 y significación de 0,006 la  $\alpha_1$  también es significativa y con una t de 2,458 y significación de 0,017, la  $\alpha_2$  también es significativa. Además, se escribe como:  $\widehat{AUTOCONCEPTO} = 23,537 + 0.359 \cdot \text{ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL} + 0.273 \cdot \text{RELACIONES INTERPERSONALES}$ . Tipificando las variables (indicando por una Z delante), el modelo pasaría a ser:  $Z\widehat{AUTOCONCEPTO} = 0,374 \cdot Z\text{ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL} + 0,322 \cdot Z\text{RELACIONES INTERPERSONALES}$  (coeficientes estandarizados). Esto nos dice que la variable que más peso tiene en el modelo es ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, pues el coeficiente en el modelo tipificado es mayor (siempre en valor absoluto) y ambas variables influyen positivamente, si su valor aumenta lo hace el de AUTOCONCEPTO. Mediante el error típico de ambas se calcula un intervalo con una confianza del 95% para dar la estimación tanto de la constante como de los dos coeficientes, además de la estimación puntual que acabamos de dar. Estos son:

$\alpha_0 \in [19,005, 28,068], \alpha_1 \in [0,107, 0,610]$  y  $\alpha_2 \in [0,051, 0,495]$  (Intervalo de confianza para B al 95%).

**Tabla 17.**  
*Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,572 <sup>a</sup>	,327	,315	2,575
2	,626 <sup>b</sup>	,391	,370	2,470

a. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto organización institucional

b. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto organización institucional, Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales

c. Variable criterio: Autoestima aspecto autoconcepto

Para saberlo hemos de estudiar el coeficiente de determinación, que da en tantos por ciento la proporción de la variabilidad de variable criterio que está explicada por la ecuación de regresión. Cuanto más se aproxime al 100% el ajuste será mejor, cuanto más se aproxime al 0% será peor.

En el primer escalón, R es el coeficiente de correlación múltiple, que es en realidad simple en este caso, ya que coincide con el coeficiente de correlación de Pearson de la primera variable que entra ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL y de la variable criterio AUTOCONCEPTO. Su valor equivalente a 0,572 indica una moderada correlación positiva o directa: a medida que aumenta la subvariable ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, aumentará la autoestima aspecto AUTOCONCEPTO del trabajador de salud.

R cuadrado es el coeficiente de determinación (cuadrado del anterior). Su valor de 0,327 indica que el 32,7% de la varianza de la subvariable AUTOCONCEPTO se explica por el modelo de regresión construido.

En el segundo escalón, R es el coeficiente de correlación múltiple, cuyo valor 0,626 ha aumentado con relación al paso anterior al introducir la subvariable RELACIONES INTERPERSONALES. Así, se habrá incrementado el de determinación y el ajustado, que han pasado a ser 0,391 y 0,370, respectivamente.

Si consideramos las variables que han sido introducidas en el modelo y el tamaño de la muestra, considerando la R cuadrado corregida, podemos decir que el modelo final dado por  $\widehat{AUTOCONCEPTO} = 23,537 + 0.359 \cdot ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL + 0.273 \cdot RELACIONES INTERPERSONALES$  explica un 62,6% de la variabilidad de AUTOCONCEPTO. Considerando el coeficiente de determinación diríamos que es un 39,1%. Varía mucho, debido a que la muestra es relativamente grande.

El modelo de regresión que hemos dado por la ecuación del plano  $\widehat{AUTOCONCEPTO} = 23,537 + 0.359 \cdot ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL + 0.273 \cdot RELACIONES INTERPERSONALES$ , produce un moderado ajuste en la predicción de la AUTOCONCEPTO mediante la ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL y RELACIONES INTERPERSONALES.

## Segunda hipótesis

Para esta hipótesis, en la tarea de encontrar el ajuste de un modelo de regresión a partir de los datos disponibles, no ha ingresado ninguna variable en la ecuación. No existe ninguna recta, plano o hiperplano que represente óptimamente a la nube de puntos debido a la inexistencia o muy baja correlación entre las variables, se describe el análisis de estos detalles en la tabla 12.2

**Tabla 18.**  
*Estadísticos descriptivos del segundo modelo*

	Media	Desviación estándar	N
Autoestima aspecto seguridad	35,53	2,425	60
Estrés laboral aspecto organización institucional	20,60	3,243	60
Estrés laboral aspecto carga laboral	18,38	2,415	60
Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	22,63	3,673	60
Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	13,80	2,956	60
Estrés laboral aspecto justicia organizacional	20,33	4,003	60

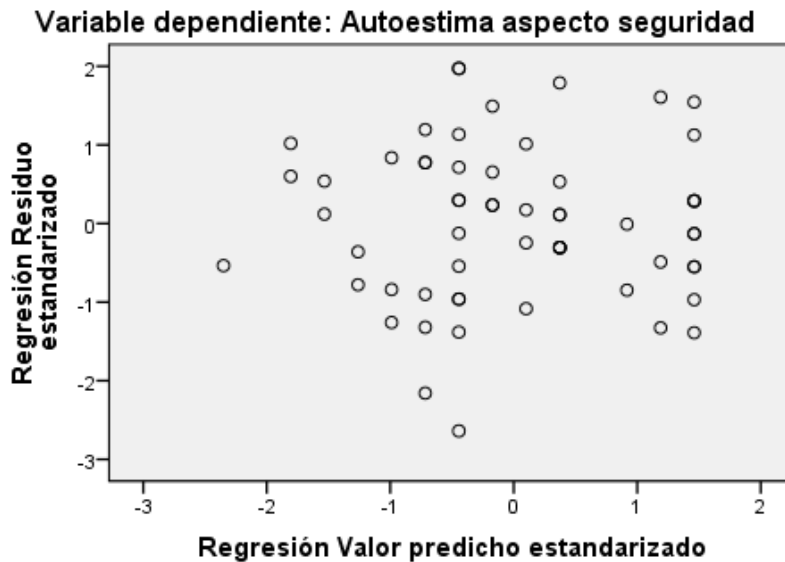
Ninguna subvariable, tanto las predictoras o criterio no tienen valores perdidos, son todos válidos. Se observa: 1) los trabajadores de salud de la muestra alcanzan aproximadamente una media de 35,53 puntos en la autoestima aspecto seguridad, con una desviación estándar de 2,425 puntos. El error típico de la media ( $\frac{S}{\sqrt{n}}$ ) 0,31 es una medida de incertidumbre que posee la media muestral como estimación de la media de la población de la que proceden los datos, esto es, la comparación con otra media de otra muestra de la población del mismo tamaño presentará siempre una desviación típica muy cercana a 0,31. Como este valor no es tan pequeño, el valor de la media muestral es una estimación moderada para la media poblacional de autoestima aspecto seguridad, 2) los trabajadores de salud de la muestra alcanzan aproximadamente una media de 20,60 puntos de estrés laboral aspecto organización institucional, con una desviación estándar de 3,24 puntos. El error típico de la media 0,42 significa que al comparar con cualquier media de otra muestra de la población de igual tamaño siempre presentará una desviación típica muy cercana a 0,42. Como este valor no están pequeño, el valor de la media muestral de estrés laboral aspecto organización institucional es una estimación moderada para su media poblacional; 3) los trabajadores de salud de la muestra alcanzan aproximadamente una media

de 22,63 puntos en estrés laboral aspecto relaciones interpersonales, con una desviación estándar de 3,673 puntos. El error típico de la media 0,47 significa que al comparar con cualquier media de otra muestra de la población de igual tamaño presentará una desviación típica muy cercana a 0,47. Como este valor no es pequeño, el valor de la media muestral de estrés laboral aspecto relaciones interpersonales es una estimación moderada para su media poblacional; 4) los trabajadores de salud de la muestra alcanzan aproximadamente una media de 13,80 puntos en estrés laboral aspecto satisfacción laboral, con una desviación estándar de 2,96 puntos. El error típico de la media 0,38 significa que al comparar con cualquier media de otra muestra de la población de igual tamaño presentará una desviación típica muy cercana a 0,38. Como este valor no es pequeño, el valor de la media muestral de satisfacción laboral es una estimación moderada para su media poblacional; 5) los trabajadores de salud de la muestra alcanzan aproximadamente una media de 20,33 puntos en estrés laboral aspecto justicia organizacional, con una desviación estándar de 4,00 puntos. El error típico de la media 0,07 significa que al comparar con cualquier media de otra muestra de la población de igual tamaño presentará una desviación típica muy cercana a 0,52. Como este valor no es tan pequeño, el valor de la media muestral de justicia organizacional es una estimación moderada para su media poblacional.

En este caso, como no existe un plano de regresión, se infiere que la razón media de cambio de autoestima aspecto seguridad no se puede deducir de las razones medias de los cambios de las cuatro subvariables predictoras de la variable estrés laboral.

Antes de analizar la tabla 12.2, se discutirá los supuestos de regresión múltiple y su comprobación de un modelo de regresión múltiple. Un modelo tal tiene como requisito la normalidad de la distribución de los errores y la homocedasticidad (igualdad de varianza a lo largo de la distribución). Un diagnóstico de estos supuestos y del supuesto de linealidad de la relación lo ofrece la nube de puntos de la relación entre las puntuaciones predichas y los errores. No debe haber correlación entre ambas variables. Para el segundo modelo, presentamos a continuación la gráfica de los residuales para comprobar

la falta de linealidad cuando se ingresa la subvariable más correlacionada estrés laboral RELACIONES INTERPERSONALES.



**Gráfica 5.** Diagrama de dispersión entre los residuos tipificados y valores pronosticados tipificados con relación a seguridad.

En el diagrama de dispersión se observa que, la distribución de los errores no se aproxima a ninguna forma geométrica establecida, clara señal de no linealidad de la relación. La mayor cantidad de puntos se distribuyen lejos al valor de error 0.

Para corroborar la falta de linealidad, debemos tener en cuenta que no debe haber una relación lineal entre cada una de las subvariables de ESTRÉS LABORAL con la subvariable criterio autoestima aspecto SEGURIDAD. Para tal efecto, se calcula el coeficiente de correlación de Pearson y contrastamos para cada una de las subvariables o dimensiones de la variable predictora ESTRÉS LABORAL.

**Tabla 19.**  
*Correlaciones del segundo modelo*

		Autoestima aspecto seguridad	Estrés laboral aspecto organización institucional	Estrés laboral aspecto carga laboral	Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	Estrés laboral aspecto justicia organizacional
R	Autoestima: seguridad	1,000	,202	,083	,220	,008	,048
	Estrés laboral: organización institucional	,202	1,000	,468	,615	,476	,627
	Estrés laboral: carga laboral	,083	,468	1,000	,673	,588	,681
	Estrés laboral: relaciones interpersonales	,220	,615	,673	1,000	,731	,777
	Estrés laboral: satisfacción laboral	,008	,476	,588	,731	1,000	,844
	Estrés laboral aspecto justicia organizacional	,048	,627	,681	,777	,844	1,000
Sig. unil	Autoestima aspecto seguridad	.	,061	,264	,045	,476	,359
	Estrés laboral aspecto organización institucional	,061	.	,000	,000	,000	,000
	Estrés laboral aspecto carga laboral	,264	,000	.	,000	,000	,000
	Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	,045	,000	,000	.	,000	,000
	Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	,476	,000	,000	,000	.	,000
	Estrés laboral aspecto justicia organizacional	,359	,000	,000	,000	,000	.
N	En todas las variables	60	60	60	60	60	60

Para realizar un análisis de la regresión lineal debemos tener en cuenta que debe haber una regresión lineal entre cada una de las subvariables predictores de estrés laboral y la subvariable de criterio autoestima aspecto SEGURIDAD; calculamos el coeficiente de correlación de Pearson y contrastamos para cada una de las subvariables predictores  $H_0: \rho \leq 0$ , para ver si están correlacionadas.

En la tabla 12.2 se da los coeficientes de correlación de Pearson muestrales y la significación del contraste. Se puede observar que la subvariable criterio autoestima aspecto SEGURIDAD está correlacionada positivamente en el nivel bajo sólo con la tercera subvariable predictoras RELACIONES INTERPERSONALES con un coeficiente de 0,220. El resto de las subvariables o dimensiones de estrés laboral: ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, CARGA LABORAL, SATISFACCIÓN LABORAL y JUSTICIA ORGANIZACIONAL no están correlacionadas con autoestima aspecto SEGURIDAD, pues sus p-valores 0,061, 0,264, 0,476 y 0,359 respectivamente son mayores que 0,05

La subvariable estrés laboral aspecto CARGA LABORAL está correlacionada positivamente en el nivel alto con RELACIONES INTERPERSONALES y JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficientes 0,673 y 0,681 respectivamente. La subvariable RELACIONES INTERPERSONALES está correlacionada positivamente en el nivel alto con SATISFACCIÓN LABORAL y JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficientes 0,731 y 0,777 respectivamente. En el mismo nivel, la subvariable SATISFACCIÓN LABORAL con JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficiente 0,844.

En conclusión, del sistema de dimensiones de la variable predictora estrés laboral, la dimensión RELACIONES INTERPERSONALES es la única que está correlacionada con autoestima aspecto SEGURIDAD con un coeficiente de 0,220, indicando una intensidad muy baja con significatividad estadística del 5%.

### **Tercera hipótesis**

Para esta hipótesis, en la tarea de encontrar el ajuste de un modelo de regresión a partir de los datos disponibles, no ha ingresado ninguna variable en la ecuación. No existe ninguna recta, plano o hiperplano que represente óptimamente a la nube de puntos debido a la inexistencia o muy baja correlación entre las variables, se describe el análisis de estos detalles en la tabla 13.2.

**Tabla 20.**  
*Estadísticos descriptivos del tercer modelo*

	Media	Desviación estándar	N
Autoestima aspecto pertenencia	37,12	5,924	60
Estrés laboral aspecto organización institucional	20,60	3,243	60
Estrés laboral aspecto carga laboral	18,38	2,415	60
Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	22,63	3,673	60
Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	13,80	2,956	60
Estrés laboral aspecto justicia organizacional	20,33	4,003	60

Ninguna subvariable, tanto las predictoras o criterio no tienen valores perdidos, son todos válidos. Se observa: 1) los profesionales de salud de la muestra alcanzan aproximadamente una media de 37,12 puntos en la autoestima aspecto pertenencia, con una desviación estándar de 5,924 puntos. El error típico de la media ( $\frac{S}{\sqrt{n}}$ ) 0,76 es una medida de incertidumbre que posee la media muestral como estimación de la media de la población de la que proceden los datos, esto es, la comparación con otra media de otra muestra de la población del mismo tamaño presentará siempre una desviación típica muy cercana a 0,76. Como este valor no es tan pequeño, el valor de la media muestral es una estimación moderada para la media poblacional de la autoestima aspecto pertenencia.

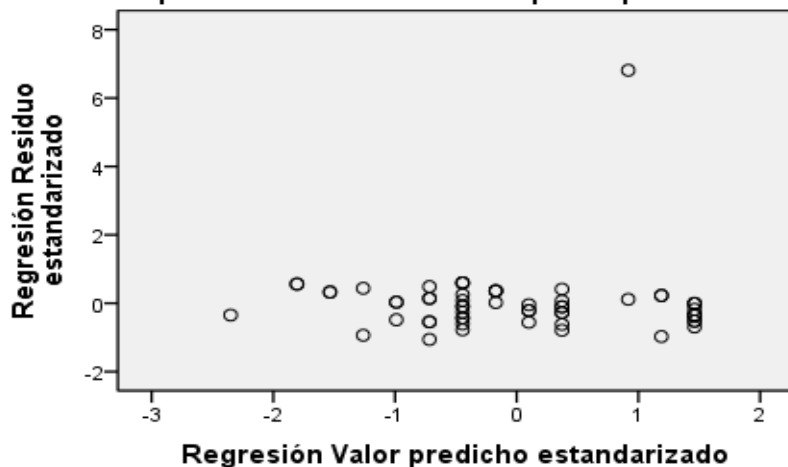
En este caso, como no existe un plano de regresión, se infiere que la razón media de cambio de autoestima aspecto PERTENENCIA no se puede deducir de las razones medias de los cambios de las cinco subvariables predictoras del estrés laboral.

Antes de analizar la tabla 13.2, se discutirá los supuestos de regresión múltiple y su comprobación de un modelo de regresión múltiple. Un modelo tal tiene como requisito la normalidad de la distribución de los errores y la homocedasticidad (igualdad de varianza a lo largo de la distribución). Un diagnóstico de estos supuestos y del supuesto de linealidad de la relación lo ofrece la nube de puntos de la relación entre las puntuaciones predichas y los errores. No debe haber correlación entre ambas variables. Para el primer modelo, presentamos a continuación la gráfica de los residuales para comprobar la falta de



linealidad cuando se ingresa la subvariable más correlacionada RELACIONES INTERPERSONALES ( $r = 0,222$ )

**Variable dependiente: Autoestima aspecto pertenencia**



**Gráfica 6.** Diagrama de dispersión entre los residuos tipificados y valores pronosticados tipificados con relación a pertenencia.

En el diagrama de dispersión se observa que la distribución de los errores no se aproxima a ninguna forma geométrica establecida, clara señal de no linealidad de la relación. La mayor cantidad de puntos se distribuyen lejos al valor de error 0.

Para corroborar la falta de linealidad, debemos tener en cuenta que no debe haber una relación lineal entre cada una de las subvariables de ESTRÉS LABORAL con la subvariable criterio autoestima aspecto PERTENENCIA. Para tal efecto, se calcula el coeficiente de correlación de Pearson y contrastamos para cada una de las subvariables o dimensiones de la variable predictora ESTRÉS LABORAL

**Tabla 21.**

*Matriz de correlaciones del tercer modelo*

		Autoestima aspecto pertenencia	Estrés laboral aspecto organización institucional	Estrés laboral aspecto carga laboral	Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	Estrés laboral aspecto justicia organizacional
R	Autoestima: pertenencia	1,000	,104	,135	,222	,048	,183
	Estrés laboral: organización institucional	,104	1,000	,468	,615	,476	,627
	Estrés laboral: carga laboral	,135	,468	1,000	,673	,588	,681
	Estrés laboral: relaciones interpersonales	,222	,615	,673	1,000	,731	,777
	Estrés laboral: satisfacción laboral	,048	,476	,588	,731	1,000	,844
	Estrés laboral: justicia organizacional	,183	,627	,681	,777	,844	1,000
Sig. unil	Autoestima: pertenencia	.	,215	,151	,044	,358	,080
	Estrés laboral: organización institucional	,215	.	,000	,000	,000	,000
	Estrés laboral: carga laboral	,151	,000	.	,000	,000	,000
	Estrés laboral: relaciones interpersonales	,044	,000	,000	.	,000	,000
	Estrés laboral: satisfacción laboral	,358	,000	,000	,000	.	,000
	Estrés laboral: justicia organizacional	,080	,000	,000	,000	,000	.
N	Autoestima aspecto pertenencia	60	60	60	60	60	60

Para realizar un análisis de la regresión lineal debemos tener en cuenta que debe haber una relación lineal entre cada una de las subvariables predictores de estrés laboral y la subvariable criterio autoestima aspecto PERTENENCIA; calculamos el coeficiente de correlación de Pearson y contrastamos para cada una de las subvariables predictores  $H_0: \rho \leq 0$ , para ver si están correlacionadas.

En la tabla 13.2 se dan los coeficientes de correlación de Pearson muestrales y la significación del contraste. Se puede observar que la subvariable criterio PERTENENCIA, aspecto de ansiedad, está correlacionada positivamente en el nivel bajo sólo con la tercera subvariable predictora RELACIONES INTERPERSONALES con un coeficiente de 0,222. El resto de las subvariables o dimensiones de estrés laboral: ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, CARGA LABORAL, SATISFACCIÓN LABORAL y JUSTICIA ORGANIZACIONAL no están

correlacionadas con autoestima aspecto PERTENENCIA, pues su p-valores 0,215, 0,151, 0,358 y 0,080 respectivamente son mayores que 0,05

A nivel de subvariables de estrés laboral, la subvariable CARGA LABORAL está correlacionada positivamente en el nivel alto con RELACIONES INTERPERSONALES y JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficientes 0,673 y 0,681 respectivamente. La subvariable RELACIONES INTERPERSONALES está correlacionada positivamente en el nivel alto con SATISFACCIÓN LABORAL y JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficientes 0,731 y 0,777 respectivamente.

En conclusión, del sistema de dimensiones de la variable predictora estrés laboral, la dimensión RELACIONES INTERPERSONALES es la única que está correlacionada con autoestima aspecto PERTENENCIA con un coeficiente de 0,222, indicando una intensidad muy baja con significatividad estadística del 5%.

## Hipótesis general

**Tabla 22.**  
*Matriz de correlaciones del modelo general*

		Autoestima	Estrés laboral: organización institucional	Estrés laboral: carga laboral	Estrés laboral: relaciones interpersonales	Estrés laboral: satisfacción laboral	Estrés laboral: justicia organizacional
R	Autoestima	1,000	,337	,276	,417	,203	,332
	Estrés laboral: organización institucional	,337	1,000	,468	,615	,476	,627
	Estrés laboral: carga laboral	,276	,468	1,000	,673	,588	,681
	Estrés laboral: relaciones interpersonales	,417	,615	,673	1,000	,731	,777
	Estrés laboral: satisfacción laboral	,203	,476	,588	,731	1,000	,844
	Estrés laboral: justicia organizacional	,332	,627	,681	,777	,844	1,000
Sig. unil	Autoestima	.	,004	,016	,000	,060	,005
	Estrés laboral: organización institucional	,004	.	,000	,000	,000	,000
	Estrés laboral: carga laboral	,016	,000	.	,000	,000	,000
	Estrés laboral: relaciones interpersonales	,000	,000	,000	.	,000	,000
	Estrés laboral: satisfacción laboral	,060	,000	,000	,000	.	,000
	Estrés laboral: justicia organizacional	,005	,000	,000	,000	,000	.
N	Para todas las variables	60	60	60	60	60	60

Para realizar un análisis de la regresión lineal debemos tener en cuenta que debe haber una relación lineal entre cada una de las subvariables predictoras y la variable de criterio; calculamos el coeficiente de correlación de Pearson y contrastamos para cada una de las variables predictoras  $H_0: \rho \leq 0$ , para ver si están correlacionadas.

En la tabla 14.1 se dan los coeficientes de correlación de Pearson muestrales y la significación del contraste. Se puede observar que la variable criterio AUTOESTIMA está correlacionada positivamente en el nivel medio con las subvariables predictoras de estrés laboral: ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, RELACIONES INTERPERSONALES y JUSTICIA ORGANIZACIONAL con p – valores: 0.004, 0.000 y 0.005, respectivamente para un nivel del 5%; de igual modo, la variable criterio AUTOESTIMA está correlacionada positivamente en el nivel bajo con la subvariable predictora de estrés laboral CARGA LABORAL con p – valor 0.016 para un nivel del 5%

La subvariable CARGA LABORAL está correlacionada positivamente en el nivel alto con las subvariables RELACIONES INTERPERSONALES y JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficientes de 0.673 y 0,681, pues sus p-valores son menores que 0,05. De la misma manera, La subvariable RELACIONES INTERPERSONALES está correlacionada positivamente en el nivel alto con las subvariables SATISFACCIÓN LABORAL y JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficientes de 0.731 y 0,777 pues sus p-valores son menores que 0,05. Finalmente, la subvariable SATISFACCIÓN LABORAL está correlacionada positivamente en el nivel alto con la subvariable JUSTICIA ORGANIZACIONAL con coeficiente de 0.844 y  $\alpha=0,05$ .

Para decidir qué variable entra en cada paso, hemos escogido para este análisis el método de pasos sucesivos. Es una forma de selección de variables predictoras. Éste, tal vez sea el más utilizado, ya que el proceso de introducción de las variables nos va a ir aportando poco a poco cierta información. Consiste en ir introduciendo en distintas etapas o escalones cada vez una variable predictora distinta.

En este caso la única variable ha sido introducida de la siguiente manera:

**Tabla 23.**

*Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup>*

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales		Por pasos (Criterios: Probabilidad-de-F-para-entrar $\leq$ ,050, Probabilidad-de-F-para-eliminar $\geq$ ,100).

a. Variable criterio: Autoestima

La primera variable que entra en el modelo es la más correlacionada con la variable criterio, en este caso es RELACIONES INTERPERSONALES, con coeficiente de correlación de Pearson de 0,417. Es la variable predictora que explicará un porcentaje máximo de la variable criterio.

En la tabla 14.3 se observa los detalles de las variables excluidas. En el primer paso han quedado fuera las subvariables restantes, ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, CARGA LABORAL, SATISFACCIÓN LABORAL y JUSTICIA ORGANIZACIONAL. La columna de En beta nos proporciona los coeficientes tipificados que tendrían estas subvariables en el modelo de regresión si fuesen incluidas en el paso siguiente.

**Tabla 24.**

*Variables excluidas<sup>a</sup> del modelo general*

Modelo		En beta	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
1	Estrés laboral aspecto organización institucional	,130 <sup>b</sup>	,855	,396	,112	,622
	Estrés laboral aspecto carga laboral	-,009 <sup>b</sup>	-,053	,958	-,007	,547
	Estrés laboral aspecto satisfacción laboral	-,220 <sup>b</sup>	-1,261	,212	-,165	,465
	Estrés laboral aspecto justicia organizacional	,020 <sup>b</sup>	,102	,919	,014	,396

a. Variable criterio: Autoestima

b. Predictores en el modelo: (Constante), Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales

La columna de correlación parcial es muy importante, pues es la que nos va a decidir cuál es la siguiente variable a entrar en el siguiente paso, la que sea mayor en valor absoluto; es decir, la siguiente será SATISFACCIÓN LABORAL (con coeficiente de correlación parcial de  $0,165 > 0,112 > 0,014 > 0,007$ ). Estos coeficientes son resultado de la correlación de cada una de las variables

predictoras con la subvariable criterio AUTOESTIMA, eliminando la influencia de la subvariable que ya ha entrado en el modelo, RELACIONES INTERPERSONALES; así es que nos interese la mayor, pues explicará un porcentaje grande de variabilidad de AUTOESTIMA, que no está explicada.

La tolerancia es el porcentaje de la varianza de cada variable predictora correspondiente que no está explicada por las variables predictoras que ya han entrado a formar parte del modelo. Por tanto, interesa, para que la variable entre, que la tolerancia sea grande, próxima a 1, lo que significa que la variable no estaría relacionada con las variables predictoras que ya han entrado en el modelo. Si alguna variable tiene tolerancia próxima a 0 significaría que no es necesario que entre, pues lo que aporta ella ya, estará aportado por las demás variables. Estaría muy relacionada con las demás predictoras, y no explicaría más de lo que ya está explicado. La mayor tolerancia presenta ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL con 0,622, la siguiente CARGA LABORAL con 0,547, seguida luego de SATISFACCIÓN LABORAL con 0,465 y finalmente JUSTICIA ORGANIZACIONAL con 0,396.

No tiene por qué entrar en el siguiente paso la de mayor tolerancia. La variable candidata a entrar en el siguiente paso es la que tenga la significación más pequeña, siempre que sea menor que 0,05. En este caso, desde que sus p-valores son 0,396, 0,958, 0,212 y 0,919 son mayores que 0,05, se infiere que ninguna de las subvariables excluidas en el primer paso ingresa a la ecuación del modelo.

**Tabla 25.**  
*ANOVA<sup>a</sup> del modelo general*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	751,699	1	751,699	12,214	,001 <sup>b</sup>
	Residuo	3569,551	58	61,544		
	Total	4321,250	59			

a. Variable criterio: Autoestima

b. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales

En el primer paso nos presenta el análisis de la varianza correspondiente a la parte de la variabilidad de la subvariable AUTOESTIMA explicada por estrés laboral aspecto RELACIONES INTERPERSONALES y la parte no explicada por

la ecuación de regresión. Se tiene que la suma de cuadrados total se descompone en la suma de cuadrados de regresión más la suma de cuadrados residual:  $751,699 + 3569,551 = 4321,250$ . Dividiendo la suma de cuadrados entre los grados de libertad tenemos la media cuadrática:  $751,699 / 1 = 751,699$ ;  $3569,551 / 58 = 61,544$ . Y dividiendo la media cuadrática de la regresión entre la residual se obtiene el estadístico de contraste F de Snedecor con 1 y 58 grados de libertad,  $F = 751,699/61,544 = 12,544$ .

El contraste que hacemos es  $H_0$ : «no existe regresión». Por lo que, con una F de 12,544 y un p-valor  $0.001 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , esto es, la regresión es significativa para cualquier nivel de significación. En el primer paso, cuando solo ha entrado la variable RELACIONES INTERPERSONALES.

El modelo de regresión múltiple, en general, viene dado en población por la ecuación:  $Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + \alpha_4 X_4 + \alpha_5 X_5 + e$  donde Y es la variable criterio,  $X_i$  las predictoras, donde  $i = 1, 2, 3, 4, 5$  el subíndice 5, indica el número de variables que podrían entrar a formar parte en el modelo y  $e$  es el error, la diferencia entre los valores reales y los valores predichos por la regresión.

Estimando los parámetros  $\alpha_i$ , se obtiene el plano de regresión muestral escrito de la siguiente manera:  $\hat{y} = a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_3 X_3 + a_4 X_4 + a_5 X_5$ . El residuo será  $e = y - \hat{y}$ . Y este plano se daría para cada individuo i:  $\hat{y}_i = a_0 + a_1 X_{1i} + a_2 X_{2i} + a_3 X_{3i} + a_4 X_{4i} + a_5 X_{5i}$  para  $i = 1, \dots, 60$ , y, también,  $e_i = y_i - \hat{y}_i$ , es decir, la diferencia entre el valor observado para cada individuo y su valor predicho según el plano.

**Tabla 26.**  
*Coefficientes<sup>a</sup> del modelo general*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Error estándar	Beta	t		Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	87,755	6,375		13,766	,000	74,994	100,515
Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales	,972	,278	,417	3,495	,001	,415	1,528

a. Variable criterio: Autoestima

Antes de escribir el modelo se tiene que contrastar las hipótesis siguientes:  $H_0: \alpha_i = 0$  para  $i = 0, 1, 2, 3, 4, 5$ ; es decir, si los parámetros del plano son o no significativos.

En el primer paso, se realiza  $H_0: \alpha_i = 0, i = 0, 1$  la constante y el coeficiente de RELACIONES INTERPERSONALES, respectivamente.

Con una t de Student de 13,766 y un p-valor de 0,000, se puede decir que es significativo para un nivel del 5%, la constante entra en el modelo; con una t de 3,495 y significación de 0,001  $\alpha_1$  también es significativa. Además, se escribe como  $\widehat{AUTOESTIMA} = 87,755 + 0,972 \cdot \text{RELACIONES INTERPERSONALES}$  (los valores escogidos son los referentes a la columna B). Tipificando las variables (indicado por una Z delante), el modelo pasaría a ser:  $\widehat{ZAUTOESTIMA} = 0,417 \cdot \text{RELACIONES INTERPERSONALES}$  (coeficientes estandarizados). Podemos observar que este coeficiente coincide con el valor de coeficiente de correlación muestral entre ambas variables.

Mediante el error típico de ambas se calcula un intervalo con una confianza del 95% para dar la estimación tanto de la constante de la pendiente, además de la estimación puntual que acabamos de dar. Estos son:  $\alpha_0 \in [74,994, 100,515]$  y  $\alpha_1 \in [0,415, 1,528]$  (intervalo de confianza para B al 95%).

**Tabla 27.**  
*Resumen del modelo<sup>b</sup> general*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,417 <sup>a</sup>	,174	,160	7,845

a. Predictores: (Constante), Estrés laboral aspecto relaciones interpersonales

b. Variable criterio: Autoestima

Para saberlo hemos de estudiar el coeficiente de determinación, que da en tantos por ciento la proporción de la variabilidad de variable criterio que está explicada por la ecuación de regresión. Cuanto más se aproxime al 100% el ajuste será mejor, cuanto más se aproxime al 0% será peor.

En el primer escalón, R es el coeficiente de correlación múltiple, que es en realidad simple en este caso, ya que coincide con el coeficiente de correlación de Pearson de la primera variable que entra RELACIONES INTERPERSONALES y



de la variable criterio AUTOESTIMA. Su valor equivalente a 0,717 indica una correlación positiva o directa baja: a medida que aumenta la subvariable RELACIONES INTERPERSONALES, aumentará la AUTOESTIMA del trabajador de salud.

R cuadrado es el coeficiente de determinación (cuadrado del anterior). Su valor de 0,174 indica que el 17,4% de la varianza de la variable AUTOESTIMA se explica por el modelo de regresión construido.

Si consideramos la variable que ha sido introducida en el modelo y el tamaño de la muestra, considerando la R cuadrado corregida, podemos decir que el modelo final dado por  $\widehat{AUTOESTIMA} = 87,755 + 0,972 \cdot \text{RELACIONES INTERPERSONALES}$  explica un 41,7% de la variabilidad de AUTOESTIMA. Considerando el coeficiente de determinación diríamos que es un 17,4%.

El modelo de regresión que se ha dado por la ecuación del plano  $\widehat{AUTOESTIMA} = 87,755 + 0,972 \cdot \text{RELACIONES INTERPERSONALES}$ , produce un ajuste bajo en la predicción de la AUTOESTIMA mediante la RELACIONES INTERPERSONALES.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como objetivo general: determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la autoestima de los trabajadores del Centro Materno Infantil Ollantay de Pamplona Alta de San Juan de Miraflores, y tomando en cuenta los resultados, se puede concluir que existe correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la autoestima de los trabajadores de dicha institución pública.

El estrés es la enfermedad que agobia a la actual sociedad, y la sume en un mundo de preocupaciones, ansiedades, frustraciones y depresiones por factores inherentes a la vida en sociedad, el factor económico es el más incisivo, le sigue el factor trabajo que en este mundo tan tecnologizado y competitivo, se vulneran los derechos de los trabajadores, otro factor estresante es el de la salud, que se deriva de los malos estilos de vida y fuerte impacto de enfermedades recurrentes y costosas como el Gillian Barret, la diabetes y las cancerígenas. Estos factores tienen fuerte impacto en la disminución de la autoestima de las personas que, pese a ser sanas y fuertes, siempre hacen mella en el hombre y mujer en el deterioro de su salud. Álvarez (2017) señala en su investigación “Los estilos de vida y su efecto en la salud de los estudiantes de enfermería de Duis-Burg, Alemania” en el que señala que el estrés tiene tanta fuerza destructiva que genera muchas otras enfermedades como la depresión, la diabetes, cáncer de mamas y sistema reproductivo en las mujeres, tanto como males recurrentes en los varones (prostatitis) y cánceres. Las ciencias médicas y la psicología como ciencias sociales tienen el propósito fundamental de cuidar la vida y la salud de los hombres, ya sea a nivel individual o grupal, sin embargo, se ven impotentes ante el estrés que es una enfermedad asintomática pero muy generalizada en ricos y pobres, en varones y mujeres que se hunden en un mundo de silencios y ausencias que corroen su autoestima, su vida y su salud.

El trabajador de un Centro Materno Infantil que está ubicado en las periferias de Lima Metropolitana, de las enfermeras en nuestro caso, tiene como tarea principal brindar atención de urgencia o emergencia a los niños en los cuidados y recuperación de las enfermedades más recurrentes como las broncopulmonares, diarreas, infectocontagiosas y parasitosis, a la que se añaden

las campañas de vacunación, para ello, el contacto con los niños es cotidiano y el hecho de tener que atender diariamente a 40 o 50 niños es una tarea muy agotadora, más aun si las medicinas prescritas por los médicos no hay en existencia en la farmacia del CMI, lo que complica la situación porque las madres exigen que se les brinde este servicio, específicamente considerando solo a las 24 enfermeras, ellas tienen que turnarse para trabajar de día y de noche en forma alternativa. A esta situación se suma el estrés laboral que provoca a todo el personal llegar con puntualidad a la hora de ingreso al CMI por el insoportable caos vehicular que obliga a desperdiciar entre dos o tres horas de viaje en los transportes públicos con el consabido problema que para volver a casa, se pierden otras dos o tres horas. El problema se agrava cuando en casa, le esperan dificultades propias de la familia: problemas de salud y educación de los hijos, dificultades económicas, compromisos sociales, en suma, el estrés mella la autoestima de los trabajadores del CMI Ollantay de Pamplona Alta, estas dificultades guarden estrecha relación con las descritas en el estudio de Valdiviezo (2016) "Factores que favorecen y limitan el desarrollo de la autoestima" que arroja un valor de 0,782 frente al presente estudio que arroja un valor de 0,781, esto significa que hay dependencia entre las variables, es decir, hay relación entre el estrés laboral y la autoestima de los trabajadores del CMI Ollantay.

Con relación al estrés laboral de los trabajadores del CMI Ollantay de Pamplona Alta, según el estudio de Carrasco (2017) titulado "Efecto del estrés laboral en la productividad de la industria mecánica en la Empresa Argos S.A." se concluye que el estrés laboral afecta la seguridad de sus trabajadores en un valor de 0,825 que es positivo y alto. En el estudio de Jiménez (2016) intitulado "*Factores familiares que contribuyen en la generación de estrés en los estudiantes de Medicina de la UNMSM, 2015*" que arroja un valor de 0,750 que es alto y positivo debido al fuerte impacto principalmente de las dificultades económicas y la desestructuración del hogar que afecta al hijo estudiante. En la presente investigación, se obtiene un valor 0,773 por tanto, se establece una alta semejanza entre ambos estudios de estrés laboral y seguridad laboral. También se puede observar que el estrés laboral afecta la seguridad (segunda dimensión

de la variable autoestima) luego de procesar los resultados con el coeficiente de correlación de Pearson con el valor de 0,607 que es positiva y moderada, este valor se asemeja muy estrechamente

En el estudio de Pineda (2015) *"Factores que favorecen y limitan el desarrollo del factor pertenencia de la autoestima en los alumnos de Educación Secundaria"* que arroja el valor de 0,654 que es alto y positivo. Del mismo modo, en la tercera dimensión de pertenencia (autoestima) el resultado de la presente investigación, la relación arroja el valor de 0,622 que es positivo, y que tiene un grado de asociación con los dos anteriores.

Finalmente, se propone a los estudiantes universitarios de Psicología, realizar otros estudios académicos que traten el tema del estrés laboral en sus diferentes aristas para una mejor práctica hacia el logro de objetivos concordantes con el desarrollo de la profesión y sus implicancias en la sociedad. Las variables de este estudio siempre requerirán ser investigadas más detenidamente a efectos de mejorar la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Psicología en las diferentes universidades del país.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe relación significativa entre variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019 sosteniendo una magnitud muy buena que se evidencia en una correlación de  $\rho = 0,717$  que establece una asociación alta y positiva.
- Segunda:** Existe relación significativa entre las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de sí mismo general de los trabajadores del C.M.I. Ollantay Alta de Pamplona, San Juan de Miraflores, 2019 sosteniendo una magnitud muy buena que se evidencia en una correlación de  $\rho = 0,572$  que es alta y positiva
- Tercera:** Existe relación significativa entre la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima social de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019 sosteniendo una magnitud muy buena que se evidencia en una correlación de  $\rho = 0,731$  que es alta y positiva.
- Cuarta:** Existe relación significativa entre la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima familiar de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019 sosteniendo una magnitud muy buena que se evidencia en una correlación de  $\rho = 0,622$  que es alta y positiva.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Luego de establecidas las conclusiones, se pueden sugerir las siguientes recomendaciones:

1. Realizar estudios más específicos de la familia de los trabajadores de los Centros Materno Infantil en general, para determinar con mayor precisión los factores que favorecen la generación de un clima familiar agradable, armonioso y pacífico que obviamente desarrollará y fortalecerá la madurez emocional de los padres e hijos para manejar el estrés.
2. Buscar el apoyo de profesionales psicólogos para recibir talleres de sensibilización y apoyo para disminuir los altos índices de estrés laboral de los trabajadores de los Centros Materno Infantil a fin de elevar la productividad en el trabajo que desempeñan.
3. Gestionar en el Ministerio de Salud, la creación de un área que preste apoyo a todos sus trabajadores para limitar el impacto del estrés laboral que afecta en lo personal y profesional.
4. La Dirección del CMI Ollantay de Pamplona Alta debe organizar y realizar programas de actividades de encuentros sociales y la buena convivencia laboral para que, a través de celebraciones, turismo, asistencia a ciclos de reingeniería social y cultural, los trabajadores puedan disminuir el alto índice de estrés laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adell, Antonio. (2002) *Estrategias para mejorar el rendimiento académico*. Madrid: Universo.
- Ander Egg, E. (2009) *Diccionario de las Ciencias de la Educación*. Madrid: Humanitas.
- Alcántara, José. (2006) *Cómo educar la autoestima*. México: Paidea.
- Alcaraz, J. (2011). *La autoestima y el desarrollo personal del alumno*. Madrid: Morín.
- Alvarado, B. (2015). *Sociedad y estrés ocupacional*. Barcelona: Losada.
- Aminah, J (2003) *La autoestima en la escuela*. Madrid: Ariel.
- Anaconda, A. (12008) *Deserción y rendimiento académico*. Buenos Aires: Azul.
- Benavides, I. (2009), *Fracaso escolar*. Madrid: Océano.
- Branden (2016) *Tratado de autoestima*. México: Trillas.
- Bras, J. (1998) *Fracaso escolar*. México. Océano.
- Breso, M. (2008). *El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. México: Horizonte.
- Bruswick. P. (2016). *Psicología de la autoestima*. Barcelona: Vía Láctea.
- Calnan, M, (2002). *Estrés mental*. México:Geomex.
- Cano, P. (2002). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid: Síntesis
- Castanyer, O. (2012). *La asertividad como expresión de una sana autoestima*. Buenos Aires: Orión.
- Coopersmith, Dd. (2004) *Personalidad y autoestima*. México: Troquel.
- Chávez, J. (1995). *Psicología manual de educadores*. Madrid: Kapeluzs. Madrid
- Coopersmith S. (1987). *Antecedentes de la autoestima*. Buenos Aires: Azul.
- Del Pino, C. (2005). *Bienestar psicológico y estrés*. Bogotá: Antillas.
- Durán, F. (2010). *Estrés, individualismo y colectivismo*. Lima: San Marcos.
- Fernández, F. (2016). *Autoestima en las escuelas peruanas*. Lima: Estrella.
- Fernández, T. (2013). *Bienestar y malestar en el trabajo*. México: Caribe
- Gardner, H. (2000) *La ciencia de la mente*. Barcelona: Eneas.
- Gasa, R. (2014). *Bienestar, autoestima y felicidad*. México: Eneas.
- González, B. (2008). *El bienestar psicológico en el trabajo*. México: Quetzal.
- Haeusler, M. 2000) *Desarrollo de la autoestima*. Barcelona: Eneas.

- Hagger, O. (2011). *Aprendizaje productivo*. México: Trillas.
- Herán P. (2007) *Rendimiento del aprendizaje*. México: Edumex.
- Heredia, J. (2010). *Estimación estadística*. Madrid: Losada.
- Hernández, O. (2011). *La organización del trabajo y el estrés*. La Habana: Caribe.
- Holgin, P. (2009). *Satisfacción laboral*. Madrid: Humanitas.
- Holmes, G. (2011). *Fuentes del estrés laboral*. Barcelona: Azul.
- Humphreys, T. (1999). *Autoestima para niños y padres*. México: Kaplan.
- Karasek, W. (2000). *Riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral*. Madrid: Losada.
- Lara, E. (2018). *Generación del estrés ocupacional*. Lima: Amauta.
- Lazarus, R. (2004). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Visión.
- Le Gall, M. (2009). *Evaluación del rendimiento escolar*. México: Troquel. México.
- Lila, M. (2014). *El autoconcepto: una revisión teórica*. México: Trillas.
- Machargo, L. (2015). *El profesor y el autoconcepto de sus alumnos*. México: UNAM.
- Manchego, F. (2016). *Estudio de los problemas laborales*. México: Quetzal.
- Martín, M. (2007). *Niveles biológico y psicológico del estrés*. Buenos Aires: Lumen.
- Martínez, M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Matos, T. (2016). *Estrés y Psicología*. Lima: Amauta.
- Mavropolou, S. (2002). *Problemas escolares*. Madrid: ABC.
- Mejía, A. (2016). *La autoestima*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Mendoza, C. (2009). *Tratamiento del estrés laboral*. La Habana: Bermudas.
- Mendiola, H. (2010). *Estrés laboral*. Barcelona: Udema. S. A.
- Miranda, Soriano y Amado, I. (2004) *Evaluación e intervención psicoeducativas en las dificultades de aprendizaje*. Madrid: Limusa.
- Morin, E. (2001) *Los siete saberes para el futuro*. México: Morata.
- Navarro, P. (2003). *Logros de aprendizaje*. Bogotá: Caribe.
- Navas, V. (2001) *Inteligencia y autoestima*. México: Quetzal.
- Pallardino, A. (2002) *La psicología de la personalidad*. Madrid: Azul.
- Peiró, J. (2012). *Psicología de la organización*. Madrid: Uned.
- Pereyra, M. (2010). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Reina, A. (2011). *Ciencia psicológica y autoestima*. México: Caribe.



- Retana, O. (2007) *Diccionario educacional*. Buenos Aires: Orión.
- Reyes, P. (2017). *El estrés en las poblaciones deprimidas*. México: Troquel.
- Reynoso, A. (2008). *Causas y efectos del estrés laboral*. México: Trillas.
- Rodríguez, R. (1994). *Familia y escuela*. México: Mosca Azul.
- Selye, M. (2004). *Evaluación del estrés laboral*. Madrid: Kapelusz.
- Slipak, M. (2006). *Factores de riesgo psicosocial del trabajo*. Nueva York: Mc Graw-Hill.
- Siegrit, L. (2004). *Justicia organizacional*. Buenos Aires: Malvinas.
- Valero, J. (2013). *Cómo desarrollar la efectividad de la autoestima*. Barcelona: Vía Láctea.
- Vildoso, M. (2016). *El estrés en las empresas peruanas*. Lima: San Marcos.

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**ESTRÉS LABORAL Y AUTOESTIMA DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL  
“OLLANTAY” DE PAMPLONA ALTA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2019**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL</b> ¿Cuál es el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de sí mismo general de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima social de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019?</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Determinar el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de sí mismo general de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima social de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.</p>	<p><b>GENERAL</b> Existe un nivel de contribución significativo de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Existe un nivel de contribución significativo de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima de sí mismo general de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.</p> <p>Existe un nivel de contribución significativo de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima social de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.</p>	<p>Variable predictora: Estrés laboral</p> <p>Variable criterio: Autoestima</p>	<p>Organización institucional Carga laboral</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Satisfacción personal</p> <p>Justicia organizacional</p> <p>Autoestima</p> <p>Seguridad</p> <p>Pertenencia</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básico</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional</p> <p><b>Población:</b> personas</p> <p><b>Muestra:</b> personas</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario para los trabajadores del CMI Ollantay</p>

<p>¿Cuál es el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima familiar de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de contribución de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima familiar de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.</p>	<p>Existe un nivel de contribución significativo de las dimensiones de la variable estrés laboral: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, malas relaciones interpersonales, fuentes intrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional sobre la variable autoestima familiar de los trabajadores del C.M.I. Ollantay de Pamplona Alta, San Juan de Miraflores, 2019.</p>			
--	--	--	--	--	--

**Anexo 2: Matriz de operacionalización**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALORES
<b>Estrés laboral</b>	<b>Organización institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión de la institución</li> <li>- Visión</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Organigrama estructural</li> <li>- Organigrama funcional</li> <li>- Organigrama nominal</li> </ul>	1, 2. 3. 4.5.6.	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
	<b>Carga laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de entrada</li> <li>- Horario de salida</li> <li>- Horas extras</li> <li>- Sobrecarga laboral</li> <li>- Trabajo individual</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>	7,8,9,10,11,12	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
	<b>Relaciones interpersonales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de comunicación intra institucional</li> <li>- Nivel de comunicación con sus pares</li> <li>- Nivel de comunicación con jefes</li> <li>- Clima institucional</li> </ul>	13,14,15,16,17 18,19	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
	<b>Satisfacción laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración</li> <li>- Ambiente de trabajo</li> <li>- Nivel de aceptación en la institución</li> <li>- Beneficios y recompensas</li> </ul>	20,21,22,23,24	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
	<b>Justicia organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de respeto a su persona</li> <li>- Respeto a su dignidad</li> <li>- Pago justo por su trabajo</li> <li>- Es promocionado por capacidades</li> <li>- Sus amigos lo respetan</li> <li>- Sabe socializar</li> </ul>	25,26,27,28,29, 30,31	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALORES
Autoestima	Autoconcepto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imagen de sí mismo</li> <li>- Madurez emocional</li> <li>- Afecto a sí mismo</li> <li>- Respeto a los demás</li> <li>- Estimación de compañeros</li> <li>- Sentimientos positivos</li> <li>- Simpatía física</li> <li>- Cualidades y defectos</li> <li>- Nivel de alegría</li> <li>- Responsable de sus actos</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7,8, 9,10	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuida su persona</li> <li>- Cuidado al hacer algo</li> <li>- Se acepta a sí mismo</li> <li>- Sabe comportarse en sociedad</li> <li>- Logra éxitos</li> <li>- Se defiende de peligros</li> <li>- Defiende a sus amigos</li> <li>- Respeta normas de convivencia</li> <li>- Confía en los demás</li> <li>- Se hace respetar</li> </ul>	11,12,13,14,15 16,17,18,20	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)
	Pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le importa lo que sucede a su alrededor</li> <li>- Cuida las cosas a su alrededor</li> <li>- Es aceptado por la familia</li> <li>- Sus amigos lo respetan</li> <li>- Sabe socializar</li> <li>- Participa activamente en el trabajo</li> <li>- Sabe compartir con los demás</li> <li>- Se interesa por el cuidado del planeta</li> <li>- Se siente respetado por los demás</li> <li>- Siente orgullo por su familia y su trabajo</li> </ul>	21,22,23,24,25,26 27,28,29,30	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)

**Anexo 3: Instrumentos**

**Cuestionario para el trabajador del CMI de Pamplona Alta**

**(SOBRE ESTRÉS LABORAL)**

**INSTRUCCIONES:**

**A. DATOS GENERALES** Edad ( en años) Sexo ( )

**B. DATOS VARIABLES DE ESTUDIO: Tiempo de servicio ( años)**

**Área de trabajo.....**

Estimado (a) Señor (a): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada con el trabajo de investigación: **ESTRÉS LABORAL Y AUTOESTIMA DEL TRABAJADOR DEL CENTRO MATERNO INFANTIL “OLLANTAY” DE PAMPLONA ALTA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2019**

Al respecto se le solicita que elija la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X). Esta encuesta es anónima y le agradecemos por su gentil colaboración.

Criterios a considerar para responder la encuesta

NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL DIMENSIONES	NUNCA	NUNCA	SIEM	SIEM
	A	OR	OR	PRE
<b>I. DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL</b>	1	2	3	4
1. El trabajador cumple la Misión del CMI				
2. El trabajador cumple la Visión del CMI				
3. El trabajador cumple los objetivos del CMI				
4. El trabajador conoce el organigrama estructural del CMI				
5. El trabajador conoce el organigrama funcional del CMI				
6. El trabajador conoce el organigrama nominal del CMI				
<b>II. DIMENSIÓN: CARGA LABORAL</b>				
7. Se cumple el horario de entrada al CMI				
8. Se cumple el horario de salida del CMI				
9. El CMI considera las horas extras del trabajador				
10. Hay sobrecarga laboral en el CMI				

11. El trabajador siempre trabaja en forma individual				
12. El trabajador siempre trabaja en equipo				
<b>III. DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES</b>				
13. La comunicación al interior del CMI es permanente y clara				
14. La comunicación al interior del CMI es horizontal				
15. La comunicación con tus compañeros es fluida				
16. La comunicación con tus jefes es fluida y directa				
17. La comunicación permite un clima institucional favorable				
18. El clima institucional favorece buenos desempeños en el CMI				
19. Los conflictos se resuelven mediante el diálogo				
<b>IV. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL</b>	1	2	3	4
20. La remuneración en el CMI es justa				
21. El ambiente de trabajo en el CMI es satisfactorio				
22. Percepción de satisfacción del CMI de la labor del trabajador				
23. El CMI recompensa extraordinariamente la labor del trabajador				
24. El CMI cumple con los beneficios del trabajador				
<b>V. DIMENSIÓN: JUSTICIA ORGANIZACIONAL</b>				
25. El trabajador percibe respeto del CMI a la labor del trabajador				
26. El CMI respeta la dignidad del trabajador				
27. El Sector Salud paga lo justo al trabajador del CMI				
28. El Sector Salud cumple con los compromisos laborales asumidos				
29. El CMI promueve la promoción del trabajador de acuerdo a sus méritos y capacidades				
30. El trabajador es reconocido por sus compañeros de trabajo				
31. El trabajador es considerado competente por los usuarios del CMI				



**Cuestionario para el Trabajador del CMI de Pamplona  
(SOBRE AUTOESTIMA)**

**INSTRUCCIONES:**

Estimado (a) Señor (a): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada con el trabajo de investigación: **ESTRÉS LABORAL Y AUTOESTIMA DEL TRABAJADOR DEL CENTRO MATERNO INFANTIL “OLLANTAY” DE PAMPLONA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, 2019**

Al respecto se le solicita que elija la alternativa que considere correcta marcando con un aspa (X). Esta encuesta es anónima y le agradecemos por su gentil colaboración.

Criterios a considerar para responder la encuesta

NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

VARIABLE: AUTOESTIMA	1	2	3	4
<b>I. DIMENSIÓN: AUTOCONCEPTO</b>				
1. Tiene una imagen muy definida de sí mismo				
2. Evidencia suficiente madurez emocional				
3. Sabe demostrar afecto hacia sí mismo				
4. Muestra comportamiento de respeto a los demás				
5. Sus compañeros lo estiman				
6. Manifiesta sentimientos positivos hacia los demás				
7. Sabe que es simpático físicamente				
8. Conoce sus cualidades y defectos				
9. Se alegra de las cosas que hace				
10. Es responsable de sus hechos				
<b>II. DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>				
11. Sabe cuidar de su persona				
12. Tiene cuidado al hacer algo				
13. Se acepta tal como es				
14. Sabe comportarse en libertad				
15. Aprecia cuando logra éxitos				

16.	Sabe defenderse de los peligros				
17.	Sabe defender a sus amigos				
18.	Sabe respetar las normas de convivencia				
19.	Sabe confiar en los demás				
20.	Hace que los demás lo respeten				
<b>III. DIMENSIÓN: PERTENENCIA</b>					
21.	Le importa lo que pasa a su alrededor				
22.	Cuida las cosas que le rodean				
23.	Sabe que es aceptado por su familia				
24.	Sabe que sus amigos lo aceptan				
25.	Vive un gran nivel de socialización				
26.	Participa activamente en el salón				
27.	Sabe compartir con los demás				
28.	Se interesa por el cuidado del planeta				
29.	Se siente respetado por los demás				
30.	Manifiesta orgullo por su familia y su trabajo.				

**Anexo 4:** Validación de instrumento

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO  
“ESTRÉS LABORAL”**

a) NUNCA    b) CASI NUNCA    c) CASI SIEMPRE    d) SIEMPRE

Nombres: y Apellidos: *Anaximandro Odilio Perales Sánchez*

DNI N°: *10357529* Teléfono/Celular: *983470769*

Dirección domiciliaria: *Jr. Templo del Sol 372 - Mungo marca*

Título Profesional: *Licenciado en Educación*

Grado Académico: *Doctor*

Mención: *Educación*

  
Firma

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO  
“ESTRÉS LABORAL”**

a) NUNCA    b) CASI NUNCA    c) CASI SIEMPRE    d) SIEMPRE

Nombres: y Apellidos: Bernardo Raúl Acuña Casas

DNI N°: 06810223 Teléfono/Celular: 989249750

Dirección domiciliaria: Asoc de Vivienda Mipdzt Shalom Mz A Lote 8 N°2

Título Profesional: Licenciado en Matemática Pura U.N.M.S.U.

Grado Académico: Doctor en educación UIGV

Mención: .....

  
Firma  
Bernardo Raúl Acuña Casas  
DOCTOR EN EDUCACIÓN  
N° 0199UIGV  
ASESOR DE TESIS

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO  
“ESTRÉS LABORAL”**

a) NUNCA    b) CASI NUNCA    c) CASI SIEMPRE    d) SIEMPRE

Nombres: y Apellidos: MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE

DNI N°: 09753980 Teléfono/Celular: 989031903

Dirección domiciliaria: CALLE NAZCA 566

Título Profesional: MEDECA - CIRUJANO

Grado Académico: DOCTOR

Mención: SALUD PUBLICA - EDUCACION

LUGAR y FECHA: LEMA 02-JUNIO



[Firma]  
Dra. Marcela Rosalina Barreto Munive  
Firma BECANO  
FAC. SALUD Y NUTRICIÓN

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO  
“AUTOESTIMA”**

a) NUNCA    b) CASI NUNCA    c) CASI SIEMPRE    d) SIEMPRE

Nombres: y Apellidos: Anaximandro Odilio Perales Sánchez

DNI N°: 10357529 Teléfono/Celular: 983470769

Dirección domiciliaria: Jr. Templo del Sol 372-Mangomarca

Título Profesional: Licenciado en Educación

Grado Académico: Doctor

Mención: Educación

  
Firma

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO  
“AUTOESTIMA”**

a) NUNCA    b) CASI NUNCA    c) CASI SIEMPRE    d) SIEMPRE

Nombres: y Apellidos: Bernardo Raúl Acuña Casas

DNI N°: 06810223 Teléfono/Celular: Bernardo Raúl Acuña Casas

Dirección domiciliaria: Asoc. Vivienda Mipdal Shalom Mz A Lote 8 Dazn

Título Profesional: Licenciado en Matemática Puz UWASH

Grado Académico: Doctor en educación UIGV

Mención:.....

  
**Bernardo Paul Acuña Casas**  
**DOCTOR EN EDUCACIÓN**  
**N° 0199UIGV**  
**ASESOR DE TESIS**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO  
“AUTOESTIMA”**

a) NUNCA      b) CASI NUNCA      c) CASI SIEMPRE      d) SIEMPRE

Nombres: y Apellidos: MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE

DNI N° 09753980 Teléfono/Celular: 989031903

Dirección domiciliaria: CAJALMA

Título Profesional: MEDICO - CIRUJANO

Grado Académico: DOCTOR

Mención: SALUD PUBLICA - EDUCACION



*Barreto*  
Dra. Marcela Rosalina Barreto Munive  
Firma DECANO  
FAC. SALUD Y NUTRICIÓN



## Anexo 5: Matriz de datos

ID	Edad	Sexo	TimSer	AreTra	ELOrg1	ELOrg2	ELOrg3	ELOrg4	ELOrg5	ELOrg6	ELCarLab7	ELCarLab8	ELCarLab9	ELCarLab10	ELCarLab11	ELCarLab12	ELReIln13	ELReIln14	ELReIln15	ELReIln16	ELReIln17	ELReIln18	ELReIln19	ELSatLab20	ELSatLab21	ELSatLab22	ELSatLab23	ELSatLab24
1	28	0	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
2	58	0	24	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
3	52	0	26	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	47	0	21	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	49	0	22	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
6	60	0	22	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	56	0	20	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
8	39	0	8	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
9	56	0	19	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
10	48	0	11	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	46	0	18	5	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
12	45	0	14	5	3	3	4	4	3	2	4	4	1	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2
13	28	0	2	5	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
14	29	0	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	50	0	20	7	2	2	2	1	2	3	4	4	1	4	4	2	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	2
16	44	0	10	7	3	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	1	1	3	1	1	4	3	3	1	1	2	1	1
17	39	0	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
18	44	0	8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
19	38	0	10	6	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
20	50	1	20	6	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	3	2	2
21	50	0	18	1	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
22	35	0	14	1	3	3	3	4	4	4	3	2	1	3	1	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1
23	52	0	22	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
24	49	0	25	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3
25	53	1	21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
26	52	1	25	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
27	39	0	9	3	4	4	4	3	3	2	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
28	42	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
29	40	1	10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3
30	40	1	6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
31	41	1	6	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
32	47	0	12	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
33	38	0	8	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
34	51	1	11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

35	32	0	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3		
36	32	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1		
37	34	0	10	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
38	32	0	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
39	28	0	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2		
40	28	0	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
41	55	0	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	2	1	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2	
42	40	0	12	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	
43	40	0	18	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
44	41	0	16	2	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3		
45	47	0	10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3		
46	40	0	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2	2	1	2	
47	37	0	11	2	3	3	3	3	3	2	4	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
48	29	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
49	35	0	7	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
50	29	0	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	
51	30	0	5	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
52	50	0	22	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	53	0	26	2	3	3	3	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
54	57	0	23	2	3	3	4	3	3	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	49	0	23	2	4	3	4	3	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	
56	48	0	22	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	45	0	21	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	
58	60	0	37	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	
59	65	0	36	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
60	69	0	37	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2

ELJu sOrg 25	ELJu sOrg 26	ELJu sOrg 27	ELJu sOrg 28	ELJu sOrg 29	ELJu sOrg 30	ELJu sOrg 31	AAut 1	AAut 2	AAut 3	AAut 4	AAut 5	AAut 6	AAut 7	AAut 8	AAut 9	AAut 10	ASe g11	ASe g12	ASe g13	ASe g14	ASe g15	ASe g16	ASe g17	ASe g18	ASe g19	ASe g20	APer 21	APer 22
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
2	2	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	2	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
1	1	1	1	2	1	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	3	3	2	2	2	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
3	4	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
2	2	1	1	1	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2
3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
3	3	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4

3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
3	4	1	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
3	3	3	3	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	
3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3

APer 23	APer 24	APer2 5	APer2 6	APer 27	APer2 8	APer2 9	APer3 0	ELOr glns	EICar Lab	ELRelIn t	ELSatL ab	ELJusO rg	AAut	ASeg	APer	ELOrgl nsC	ELCarL abC	ELRelIn tC	ELSatL abC	ELJusO rgC	AAut C	ASeg C	APer C	EL	A	ELC	AC	Edad_a grupad o	TimSer _agrup ado
4	4	3	3	4	4	4	4	24	19	24	16	23	38	37	38	4	3	3	3	3	4	4	4	106	113	3	4	1	1
4	4	2	2	4	4	4	4	24	20	24	16	23	40	36	36	4	3	3	3	3	4	4	4	107	112	3	4	5	3
4	4	3	3	3	4	4	4	24	20	24	15	23	40	40	37	4	3	3	3	3	4	4	4	106	117	3	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	4	24	20	23	15	23	38	35	36	4	3	3	3	3	4	4	4	105	109	3	4	3	3
3	4	3	3	3	4	4	4	23	19	28	15	23	40	40	35	4	3	4	3	3	4	4	4	108	115	3	4	4	3
4	3	3	3	3	4	3	4	24	21	27	20	28	39	33	33	4	4	4	4	4	4	3	3	120	105	4	4	5	3
4	4	3	3	4	4	4	4	24	22	28	15	23	38	34	38	4	4	4	3	3	4	3	4	112	110	4	4	5	3
4	4	3	3	3	4	4	4	21	19	28	15	24	40	33	37	4	3	4	3	3	4	3	4	107	110	3	4	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	24	21	27	19	26	40	35	40	4	4	4	4	4	4	4	4	117	115	4	4	5	3
4	4	3	3	4	4	3	4	24	20	28	19	23	40	35	36	4	3	4	4	3	4	4	4	114	111	4	4	3	2
4	3	4	3	3	3	3	3	21	17	19	13	18	32	33	33	4	3	3	3	3	3	3	3	88	98	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	4	19	18	20	8	16	37	38	37	3	3	3	2	2	4	4	4	81	112	3	4	3	2
4	3	4	3	3	2	3	4	16	17	20	15	21	38	33	33	3	3	3	3	3	4	3	3	89	104	3	3	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	18	16	21	15	18	40	40	40	3	3	3	3	3	4	4	4	88	120	3	4	1	1
4	4	4	3	4	4	4	4	12	19	16	13	16	37	36	38	2	3	2	3	2	4	4	4	76	111	2	4	4	3
4	3	4	3	4	4	4	4	17	15	16	6	8	35	37	38	3	3	2	1	1	4	4	4	62	110	2	4	3	2
4	4	3	3	4	3	4	4	21	18	21	12	19	36	37	37	4	3	3	2	3	4	4	4	91	110	3	4	2	1
4	3	3	3	4	4	3	3	18	20	21	12	20	34	34	35	3	3	3	2	3	3	3	4	91	103	3	3	3	1
4	3	3	3	3	4	4	3	16	17	23	14	19	35	38	34	3	3	3	3	3	4	4	3	89	107	3	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	24	19	27	11	21	40	40	40	4	3	4	2	3	4	4	4	102	120	3	4	4	3
4	4	4	3	4	3	4	4	16	14	17	10	17	32	36	37	3	2	2	2	2	3	4	4	74	105	2	4	4	3
4	4	3	2	3	3	3	4	21	12	14	6	12	37	33	32	4	2	2	1	2	4	3	3	65	102	2	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	13	16	20	13	16	29	30	30	2	3	3	3	2	3	3	3	78	89	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	23	18	26	16	26	38	34	39	4	3	4	3	4	4	3	4	109	111	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	24	24	28	16	25	40	37	37	4	4	4	3	4	4	4	4	117	114	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	4	24	18	24	15	23	40	35	36	4	3	3	3	3	4	4	4	104	111	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	20	18	20	12	18	38	37	39	3	3	3	2	3	4	4	4	88	114	3	4	2	2
4	4	4	3	4	3	3	3	18	14	21	13	17	34	33	36	3	2	3	3	2	3	3	4	83	103	3	3	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	23	18	21	12	16	40	40	40	4	3	3	2	2	4	4	4	90	120	3	4	2	2
4	4	4	4	3	3	4	4	24	16	20	12	18	37	37	37	4	3	3	2	3	4	4	4	90	111	3	4	2	1
4	4	4	4	4	4	3	4	15	19	18	11	18	37	34	38	3	3	3	2	3	4	3	4	81	109	3	4	2	1
4	4	3	4	4	4	3	4	23	18	24	16	23	39	35	37	4	3	3	3	3	4	4	4	104	111	3	4	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	24	19	24	15	23	37	36	40	4	3	3	3	3	4	4	4	105	113	3	4	2	1

4	4	4	3	4	4	3	4	24	21	28	19	28	39	36	37	4	4	4	4	4	4	4	4	120	112	4	4	4	2
4	4	4	4	3	4	3	4	16	18	19	13	19	30	37	36	3	3	3	3	3	3	4	4	85	103	3	3	1	1
4	3	4	3	4	4	3	3	17	19	23	12	19	37	36	36	3	3	3	2	3	4	4	4	90	109	3	4	1	1
4	3	3	3	4	4	4	4	22	22	28	19	25	38	37	36	4	4	4	4	4	4	4	4	116	111	4	4	1	2
4	4	3	4	4	4	4	4	24	21	28	18	28	38	36	39	4	4	4	4	4	4	4	4	119	113	4	4	1	1
4	4	4	3	4	3	4	4	17	13	17	10	16	32	35	37	3	2	2	2	2	3	4	4	73	104	2	3	1	1
4	3	4	4	4	4	4	4	24	17	22	15	22	39	37	39	4	3	3	3	3	4	4	4	100	115	3	4	1	1
4	4	3	3	4	4	3	4	24	19	19	10	21	35	32	36	4	3	3	2	3	4	3	4	93	103	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	24	18	22	13	18	37	36	39	4	3	3	3	3	4	4	4	95	112	3	4	2	2
4	3	3	3	3	3	3	4	18	17	21	13	14	34	32	32	3	3	3	3	2	3	3	3	83	98	3	3	2	3
4	3	2	3	3	3	2	4	20	18	18	13	18	32	33	30	3	3	3	3	3	3	3	3	87	95	3	3	2	2
4	4	4	4	4	3	4	4	18	15	22	13	18	35	39	39	3	3	3	3	3	4	4	4	86	113	3	4	3	2
4	3	4	4	4	4	3	4	18	19	23	8	13	30	33	37	3	3	3	2	2	3	3	4	81	100	3	3	2	1
4	4	3	3	3	3	3	4	17	17	21	13	19	39	36	33	3	3	3	3	3	4	4	3	87	108	3	4	2	2
4	4	3	4	4	4	4	4	24	21	28	19	25	40	35	39	4	4	4	4	4	4	4	4	117	114	4	4	1	1
4	4	3	4	3	3	4	4	24	24	28	15	25	40	37	37	4	4	4	3	4	4	4	4	116	114	4	4	2	1
3	3	3	4	3	3	3	3	19	17	20	13	17	32	32	33	3	3	3	3	2	3	3	3	86	97	3	3	1	1
4	4	4	4	4	4	4	4	20	22	21	14	21	40	38	40	3	4	3	3	3	4	4	4	98	118	3	4	1	1
4	4	4	4	3	3	3	3	18	20	21	15	21	31	29	36	3	3	3	3	3	3	3	4	95	96	3	3	4	3
4	4	4	3	3	4	4	4	20	19	26	14	24	38	36	78	3	3	4	3	3	4	4	8	103	152	3	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	20	18	21	15	18	40	36	38	3	3	3	3	3	4	4	4	92	114	3	4	5	3
4	3	3	3	3	4	3	4	22	17	24	15	20	39	35	33	4	3	3	3	3	4	4	3	98	107	3	4	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	22	20	21	15	23	40	33	34	4	3	3	3	3	4	3	3	101	107	3	4	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	19	14	21	13	21	36	35	34	3	2	3	3	3	4	4	3	88	105	3	4	3	3
4	3	4	3	3	4	3	4	19	19	24	14	21	40	35	34	3	3	3	3	3	4	4	3	97	109	3	4	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	20	18	28	14	18	40	39	39	3	3	4	3	3	4	4	4	98	118	3	4	6	5
4	3	3	4	4	4	4	4	20	19	22	12	21	40	36	37	3	3	3	2	3	4	4	4	94	113	3	4	6	5

## **Anexo 6: Propuesta de Valor**

La siguiente propuesta de valor tiene como objetivo desarrollar un plan de acción para disminuir el estrés laboral y mejorar la autoestima de los trabajadores del Centro Materno Infantil de Pamplona Alta de San Juan de Miraflores

Asimismo, para dar una pronta solución a los problemas encontrados se podría aplicar una encuesta anónima de estrés laboral la que abarcaría todas las brechas de quiebre de la organización, para que los trabajadores puedan sentirse escuchados y puedan brindar sus opiniones libremente, para ello la Dirección del CMI debe concientizarse acerca de cuán importante es la autoestima, ya que de ello dependerá la armonía, tranquilidad y seguridad de todos los trabajadores.

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación ayudarán a tener un diagnóstico para prever situaciones complejas que aquejan al trabajador del Centro Materno Infantil de Pamplona Alta de San Juan de Miraflores.