

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL
SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE CUSCO, 2022**

PRESENTADO POR:

- BR. ANA BELEN QUISPE VILCA
- BR. LIZETH CAROLINA MAMANI KCANA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

ASESORA:

DRA. VILMA AURORA PACHECO SOTA

CUSCO – PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: "AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE COSCO, 2022"

presentado por: ANA BELEN QUISEP VILCA con DNI Nro.: 7277214

presentado por: LIZETH CAROLINA MAHANI KIANA con DNI Nro.: 48306378

para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por1... veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de1.....%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 13 de OCTUBRE de 2023



Firma

Post firma DRA. VILMA AURORA PACHECO SOTA

Nro. de DNI 07765520

ORCID del Asesor <https://orcid.org/0000-0002-3071-3664>

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: OID: 27259.276025148

NOMBRE DEL TRABAJO

AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA PROVINCIA D

AUTOR

Ana Belén Quispe Vilca Lizeth Carolina Mamani Kcana

RECUENTO DE PALABRAS

19535 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

91 Pages

FECHA DE ENTREGA

Oct 13, 2023 2:11 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

105433 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DEL INFORME

Oct 13, 2023 2:12 PM GMT-5

*Dr. Jilma A. Pacheco
Asesora
UNI 07765520*

● **1% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 1% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 35 palabras)

Dedicatoria

A mis abuelos Leona y Pablo que vieron y sembraron en mí fortaleza.

A mis padres: Alejandrina y Miguel por su apoyo brindado para que este sueño se haga realidad.

A mi amada hija Ariana Valentina, por ser el motor que me impulsa a seguir adelante, por su amor que nutre mi ser.

Ana Belén

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación primeramente a Dios que siempre me acompañó en cada paso de mi vida, a mis padres Zacarias Mamani y Bertha Kcana quienes siempre me impulsaron y apoyaron para concluir esta epata académica, a mis hermanos Diana, Tania, Rodrigo y mi sobrino Leandro quienes siempre me brindaron su apoyo incondicional.

Lizeth

Agradecimiento

Gracias al divino niño Jesús y la Pachamama por haberme permitido llegar con salud hasta este punto.

A mis hermanos María y Joel por su apoyo en este proceso, a Samantha, Wayra por su compañía, a mis amigas: Liseth, Jaclyn por su apoyo en la realización de esta investigación, a mi asesora doctora Vilma Pacheco por su orientación, apoyo y dedicación, al doctor Genry por su tiempo y paciencia.

Ana Belén

Agradezco infinitamente a Dios que me dio la fortaleza necesaria para concluir este trabajo, a la Dra. Vilma por todas sus enseñanzas y apoyo tanto académico como personal, al Dr. Genry por su asesoramiento estadístico y su paciencia, al sr. Wilbert Paredes que en paz descansa por todos sus consejos y apoyo; a mis padres, hermanos y mi sobrino quienes fueron un pilar muy importante para la realización de este trabajo de investigación ya que sin su apoyo no lo hubiera logrado, a Liseth, Jaclyn, Marilyn y a todas aquellas personas que contribuyeron en la realización de la presente investigación:

Lizeth

Resumen

Con el objetivo de determinar cuál es la relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco durante el año 2022 se aplicaron los instrumentos: Escala de Autoestima de Rosenberg EAR para la primera variable y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG para la segunda a 248 trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco en una investigación correlacional de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Encontrándose que, existe una correlación positiva, directa y significativa entre los constructos abordados lo que revela que a mayores valores de autoestima mayores valores de satisfacción laboral y viceversa en los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco. Estos resultados implican que la teoría existente se extiende a esta nueva población al acumular este estudio cuya riqueza radica en haber abordado unidades de análisis que no estaban consideradas en las investigaciones que dieron pie a la teoría existente.

Palabras clave: Autoestima, satisfacción laboral

Abstract

With the objective of determining the relationship between self-esteem and job satisfaction in workers of the public cleaning service in the province of Cusco during the year 2022, the instruments were applied: Rosenberg EAR Self-Esteem Scale for the first variable and the of Job Satisfaction SL-ARG for the second to 248 workers of the public cleaning service of the province of Cusco. In a correlational research with a quantitative approach and non-experimental design. Finding that there is a positive, direct and significant correlation between the constructs addressed, which reveals that the higher the values of self-esteem, the higher the values of job satisfaction and vice versa in the workers of the public cleaning service of the province of Cusco. These results imply that the theory existing theory is extended to this new population by accumulating this study whose richness lies in having addressed units of analysis that were not considered in the research that gave rise to the existing theory.

Keywords: Self-esteem, job satisfaction

Tabla de contenido

Dedicatoria	<i>ii</i>
Agradecimiento	<i>iii</i>
Resumen	<i>iv</i>
Abstract	<i>v</i>
Tabla de contenido	<i>vi</i>
Lista de tablas	<i>xi</i>
Lista de figuras	<i>xii</i>
Introducción	<i>1</i>
Capítulo I	<i>3</i>
Planteamiento de la Investigación	<i>3</i>
1.1. Descripción del Problema de Investigación	<i>3</i>
1.2. Formulación del Problema	<i>10</i>
1.2.1. Problema General	<i>10</i>
1.2.2. Problemas Específicos	<i>10</i>
1.3. Objetivos	<i>11</i>
1.3.1. Objetivo General	<i>11</i>
1.3.2. Objetivos Específicos	<i>11</i>
1.4. Justificación	<i>12</i>

1.4.1. Valor Social *12*

1.4.2. Valor Teórico *13*

1.4.3. Valor Metodológico *13*

1.4.4. Valor Aplicativo *13*

1.5. Viabilidad *13*

Capítulo II *15*

Marco Teórico *15*

2.1. Antecedentes de la Investigación *15*

2.1.1. Antecedentes Internacionales *15*

2.1.2. Antecedentes Nacionales *17*

2.1.3. Antecedentes Locales *19*

2.2. Marco Teórico – Conceptual *20*

2.2.1. Autoestima *20*

2.2.2. Satisfacción Laboral *29*

2.2.3. Relación entre Autoestima y Satisfacción Laboral *37*

2.2.3. Estructura Organizacional de los Trabajadores de Limpieza Pública *38*

2.3. Definiciones Conceptuales *39*

2.3.1 Autoestima *39*

2.3.2 Satisfacción Laboral *40*

2.3.2 Insatisfacción Laboral 40

Capítulo III 41

Hipótesis y Variables 41

3.1. Formulación de Hipótesis 41

3.1.1. Hipótesis General 41

3.1.2. Hipótesis Específicas 42

3.2 Operacionalización de Variables 44

Capítulo IV 46

Metodología 46

4.1. Tipo de Investigación 46

4.2. Diseño de la Investigación 46

4.3 Población y Muestra 47

4.3.1. Población 47

4.3.2. Muestra 48

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 49

4.4.1. Escala de Autoestima de Rosenberg EAR 49

4.4.2. Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG 51

4.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos 52

4.6. Matriz de Consistencia 53

Capítulo V 57

Resultados 57

5.1 Kolmogorov-Smirnov (K-S) 57

5.2. Descripción Sociodemográfica de la Investigación 58

5.3 Estadística Descriptiva Aplicada al Estudio 64

5.3.1. Niveles de Autoestima 64

5.3.3. Niveles de Autoestima de Acuerdo a los Datos Sociodemográficos 66

5.3.4. Niveles de Satisfacción Laboral 69

5.3.4. Niveles de Satisfacción Laboral de Acuerdo a los Datos Sociodemográficos 70

5.4. Estadística Inferencial Aplicada al Estudio 74

5.4.1. Prueba de la Hipótesis General 74

5.4.2. Prueba de la Primera Hipótesis Específica 75

5.4.3. Prueba de la Segunda Hipótesis Específica 77

Capítulo VI 78

Discusión 78

CAPÍTULO VII 85

Conclusiones y Recomendaciones 85

7.1 Conclusiones 85

7.2 Recomendaciones 87

Referencias 89

Apéndices 97

Lista de tablas

- Tabla 1 Operacionalización de las variables 44
- Tabla 2 Población de estudio de la investigación 47
- Tabla 3 Muestra de estudio 49
- Tabla 4 Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S) 58
- Tabla 5 Descripción sociodemográfica de la muestra según sexo 58
- Tabla 6 Descripción sociodemográfica de la muestra según rangos de edad 59
- Tabla 7 Descripción sociodemográfica de la muestra según al estado civil 60
- Tabla 8 Descripción sociodemográfica de la muestra según al grado de instrucción 62
- Tabla 9 Descripción sociodemográfica de la muestra según el tipo de familia 63
- Tabla 10 Niveles de autoestima 65
- Tabla 11 Niveles de autoestima de acuerdo al sexo 66
- Tabla 12 Niveles de autoestima de acuerdo a los rangos de edad 67
- Tabla 13 Niveles de autoestima de acuerdo al estado civil 67
- Tabla 14 Niveles de autoestima de acuerdo al grado de instrucción 68
- Tabla 15 Niveles de la satisfacción laboral 69
- Tabla 16 Niveles de satisfacción laboral de acuerdo al sexo 70
- Tabla 17 Niveles de satisfacción laboral de acuerdo los rangos de edad 71
- Tabla 18 Niveles de satisfacción laboral de acuerdo al estado civil 72
- Tabla 19 Niveles de satisfacción laboral de acuerdo al grado de instrucción 73
- Tabla 20 Relación entre la autoestima y la satisfacción laboral 74
- Tabla 21 Relación entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral 76
- Tabla 22 Relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en función al sexo 77

Lista de figuras

Figura 1 Pirámide de Maslow 22

Figura 2 Teoría Bifactorial de Herzberg 33

Figura 3 Organigrama de la gerencia de medio ambiente 39

Figura 4 Descripción sociodemográfica de la muestra según sexo 59

Figura 5 Descripción sociodemográfica de la muestra según rangos de edad 60

Figura 6 Descripción sociodemográfica de la muestra según al estado civil 61

Figura 7 Descripción sociodemográfica de la muestra según al grado de instrucción 62

Figura 8 Descripción sociodemográfica de la muestra según el tipo de familia 64

Figura 9 Niveles de autoestima 65

Figura 10 Niveles de satisfacción laboral 69

Figura 11 Gráfico de dispersión de la correlación entre autoestima y satisfacción laboral 75

Introducción

El presente trabajo de investigación que lleva por título “Autoestima y satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022”, desarrollado por las bachilleres Ana Belén Quispe Vilca y Lizeth Carolina Mamani Kcana, tuvo como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco durante el año 2022.

El interés por esta problemática nació desde que las investigadoras observaron que en los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco se presentaban indicadores que harían suponer que esta población presenta una autoestima baja y que la satisfacción laboral en la población de estudio sería de regular a insatisfactoria, lo que motivó a las autoras a querer investigar qué relación guardan estas variables y así conocer cuáles son los niveles de autoestima y satisfacción laboral en esta población ya que no se cuenta con información de estudios previos con este sector laboral convirtiéndose así, esta investigación, en un estudio novedoso a partir de la población acometida.

Además de la delimitación poblacional se tiene que, la cantidad de tiempo que las personas pasan en el trabajo oscila entre las ocho horas diarias a más, es en este espacio en el que se presentan situaciones que ponen a prueba las fortalezas, habilidades y capacidades del trabajador; como también se exponen las inseguridades y limitaciones que vienen con uno. Entonces, cuando esas horas de labor generan condiciones adversas el individuo se ve influenciado por aquellos agentes de socialización que conforman su entorno ya que estos

imponen un estilo de vida, un conjunto de valores y un sistema de creencias e ideales que a su vez son las bases para la autoestima.

Así, un gran porcentaje de las investigaciones que abordan la satisfacción laboral se enfocan en factores extrínsecos, siendo muy pocos los que realizan investigaciones centrándose en los factores intrínsecos dentro de los cuales se encuentra la autoestima.

Por lo anteriormente mencionado, esta investigación cobra importancia ya que con los resultados obtenidos se planteó un programa de intervención que respondan a las necesidades propias de esta población, en relación a las variables investigadas.

Con todo, la presente investigación se encuentra dividida de la siguiente manera:

En el primer capítulo se desarrolla la descripción del problema de investigación, lo que implica la formulación del problema, el problema general, los problemas específicos, los objetivos: general y específicos y la justificación de la misma. En el segundo, se expone el marco teórico científico abordándose, los antecedentes de investigación; internacionales, nacionales y locales en relación a las variables estudiadas, como también se consideran las bases teórico científicas de las variables investigadas y sus definiciones. El capítulo tercero, comprende las hipótesis y variables de estudio, tanto la general como las específicas que se proponen en esta investigación. Dentro del capítulo cuatro se explica la metodología utilizada detallando el tipo, diseño de investigación, población y muestra así también los métodos y técnicas que se utilizaron. En el capítulo cinco se exponen los resultados que se obtuvieron. En el sexto se hace la discusión de los resultados hallados, en el séptimo capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones a las que se arribó y por último se presentan las referencias bibliográficas.

Capítulo I

Planteamiento de la Investigación

1.1. Descripción del Problema de Investigación

El problema que se aborda en la presente investigación surge de la necesidad de determinar cuál es la relación que existe entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco durante el año 2022.

La elección de la problemática en cuestión así como la de esta población se debe a que las investigadoras observaron que durante el recojo de los residuos sólidos (basura), muchos de los trabajadores mostraban en su comportamiento: sumisión, una actitud cabizbaja, timidez y cuando algunos de ellos se acercaban a las viviendas a realizar la limpieza de las veredas los dueños de estas casas sacaban sus bolsas de basura diciendo: “...*¡ahí viene la basura!*...”, se observó también que algunos dueños de las viviendas lanzaban la basura sin percatarse a dónde iba a caer, además, algunos trabajadores frente al saludo o iniciación de una conversación por parte de algún ciudadano reaccionaban agachando la cabeza, tartamudeaban al dar sus respuestas

o guardaban silencio, tomando una actitud esquivada. Lo que motivó a las investigadoras a observar de manera detenida el comportamiento de los trabajadores de limpieza pública durante la realización de sus actividades laborales, encontrando que las conductas antes mencionadas se hallaban presentes, sumado a ello también se observó que sus rostros expresaban mal humor, algunos trabajadores no ponían empeño en la realización de sus labores, otros ocultaban sus rostros cubriéndose con chalinas, pañoletas, aún en un día de calor.

Para identificar a que variables estaban asociadas los comportamientos observados las investigadoras realizaron entrevistas de corte no estructurado para recabar las percepciones de los trabajadores del servicio de limpieza pública respecto a su sentir durante la realización de sus actividades laborales, encontrando en las respuestas dadas que la problemática característica de esta población aparecía asociada a la autoestima y la satisfacción laboral que a su vez guardaban relación con las conductas observadas en un principio, es así que respecto a la satisfacción laboral los trabajadores nos refirieron que para poder trasladarse de sus viviendas a sus lugares de trabajo debían caminar debido a que en el horario de madrugada no hay medios de transporte público y en caso tomarán un taxi el costo de éste afectaba a su economía, mencionaron también que si bien se les hacía entrega del material como son uniformes, mascarillas, guantes, escobas, etc, para la realización de sus labores se les pedía que cuidarán de estos materiales lo cual hacía que muchos de los trabajadores no llegaran a usarlos por el temor a dañarlos, es así que de manera especial muchos de los trabajadores refirieron que el uso de los zapatos eran muy pesados para poder desplazarse y creaba en ellos mayor cansancio, a continuación se presentan algunas de las entrevistas realizadas que sustentan lo antes mencionado:

Según refiere la trabajadora 1: *“...me siento muy mal, cuando salgo a barrer las calles mucha gente me hace escuchar diciendo: “allá está la señora de la basura ¡no te*

acerques!, y a veces digo ¿qué soy yo para que me traten así? ...”. Mencionó también que: “...la gente no valora nuestro trabajo que hacemos los del personal de limpieza, un día dejamos de trabajar y la ciudad estaba terrible, las calles estaban sucias y olían feo, cuando esto ha pasado la gente pidió que volvámos a trabajar ya que nos necesitaban, nuestro trabajo es cansado pero nuestro pago (el sueldo) no alcanza para nada, además soy madre soltera, tengo mis hijitos que están en el colegio, sola yo pago los gastos y otras de las compañeras también están igual que yo, trabajamos mucho y nos arriesgamos...”.

Trabajadora 2: *“...muchas veces me han lanzado basura en la cabeza, me puse a llorar y pensaba tan poquito valgo que ni la gente se fija de mí, una vez cuando participé en una reunión de uno de mis hijos una mamá dijo: que va a saber ésta señora si es basurera, mi hijo escuchó esto y se avergonzó y se fue llorando...”.*

Trabajadora 3: *“...cuando hago mi trabajo de recojo de basura la gente no quiere ni que le rose mis guantes y me lanzan la basura, a veces ni me saludan, cuando digo que trabajo en el área de limpieza me hace sentir vergüenza y no quiero que mis conocidos sepan”.* Además, la trabajadora refiere: *“...nosotras trabajamos divididas en cuadrillas y tenemos diferentes horarios incluso de madrugada, no tenemos un lugar fijo donde cambiarnos, a veces no hay local, nos quedamos más de la hora hasta llegar a nuestro local para dejar las escobas, recogedores, bolsas... y de ahí recoger nuestras cosas”.*

Trabajador 4: *“...nuestro trabajo es muy cansado tenemos que caminar mucho, a veces nos toca limpiar por calles largas y no reconocen nuestro trabajo, ni siquiera nuestro jefe, hacemos mucho esfuerzo, pero lo que nos pagan es muy poco para lo que hacemos, peor ahora que todas las cosas están subiendo ya no alcanza...”.*

Asimismo, las investigadoras para estar más seguras de que se trataban de estas dos variables y no de otras realizaron un estudio piloto cuyos resultados solo tienen como finalidad exclusiva indagar un poco más acerca de si las variables ya mencionadas se presentan o no en esta población, llegando a la conclusión que sí, lo que motivó a las investigadoras a continuar indagando si estas dos variables aparecían o no juntas y determinar cuál es la relación que existe entre ambas, así como identificar sus niveles a través de una investigación mucho más precisa que es la que da lugar a la elaboración del presente trabajo de investigación.

Además, las investigadoras vivieron la experiencia como trabajadores del servicio de limpieza pública, cumpliendo con una jornada de trabajo, realizando las funciones y actividades propias del personal de barrido, donde percibieron cansancio, malestar físico (la columna vertebral tiende a tener una inclinación hacia un lado), impotencia (frente al comportamiento de la ciudadanía) e indiferencia por parte de algunos ciudadanos (Apéndice D).

Con todo, la población seleccionada para la investigación está conformada por trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, la cual presenta las siguientes características: contar con un contrato laboral al cual accedieron a través de una convocatoria por parte de las diferentes municipalidades, cumplir con un horario laboral de 8 horas diarias las cuales pueden estar distribuidas en tres turnos: mañana, tarde o noche, además, se ha considerado a los trabajadores que tienen contacto directo con el recojo de residuos sólidos (materiales de desecho generados por la ciudadanía), esta población la integra el personal de barrido y ayudantes de compactadoras que laboran en las diferentes municipalidades de los siguientes distritos: Saylla, San Jerónimo, San Sebastián, Wanchaq, Santiago, Cusco, Poroy y Ccorca.

Teniendo en cuenta la información que nos brinda la plataforma del Sistema de Información para la Gestión de Residuos Sólidos (Ministerio del Ambiente, 2022) ésta población está dividida en tres rangos de edad: de 18 a 25 años de edad, de 26 a 65 años de edad y de 66 años a más.

Más allá de lo descrito y de acuerdo a la revisión bibliográfica que se realizó el presente estudio cobra relevancia debido a que no se cuenta con investigaciones de ambas variables en esta población llegando a ser una investigación novedosa, por cuanto:

A nivel mundial las variables estudiadas cobran importancia debido a que según la (Organización Internacional Especializada en Salud Pública de las Américas (OPS), 2021), aproximadamente 60% de la población de la región forma parte de la fuerza laboral, y el trabajador promedio pasa alrededor de dos-tercios de su vida en el trabajo. El trabajo no es solo una fuente de ingresos, sino también un elemento fundamental de salud, estatus, relaciones sociales y oportunidades de vida.

Acercándonos al núcleo investigado: Perú se encuentra entre los países menos felices de Sudamérica, según el informe mundial de felicidad presentado por la Red de Soluciones para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas publicado en el año 2023, este informe revela que los ingresos, la salud, tener a alguien con quien contar y tener un sentido de libertad para tomar decisiones es clave en la vida, esto se debe a el problema de autoestima que en las personas y en los países genera un nivel de infelicidad y complejo de inferioridad, expresó Jorge Yamamoto, psicólogo social, además, según la última encuesta de satisfacción laboral nacional, solo el 24% es feliz en su empleo, esto según una encuesta de Employee Experience publicada en el año 2020.

Aproximándonos al nivel regional y local, se han encontrado estudios donde se correlacionan la autoestima y la satisfacción laboral siendo todas estas en poblaciones diferentes a la del presente estudio, pasando a ser considerada una población desapercibida como objeto de estudio lo que conlleva a un desconocimiento sobre la situación que viven, su sentir y sus percepciones.

Finalmente, el estudio de la relación pretendida cobra notabilidad a nivel general y también en las siguientes dimensiones:

- Socialmente requiere ser abordada porque los trabajadores del servicio de limpieza pública cumplen una función social de la más elevada importancia, sin el servicio que brindan, la sociedad sería prácticamente inviable; las enfermedades y el descontento social crecerían notablemente y las propias familias, empresas y vecinos se verían forzados a asumir el costo y las consecuencias de tales desequilibrios a nivel social y medioambiental, además, esta población es poco visibilizada y hasta vista con desdén por la misma sociedad. Muchas veces durante la realización de sus actividades laborales esta población en nuestra región se ha visto expuesta al contacto con: detritus, excremento e incluso con restos humanos éste último ha sido registrado por diferentes medios de comunicación como en el diario La República (Cárdenas & Aquino, 2023).
- Políticamente requiere ser abordado por que según la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo ley n° 29783 (Congreso de la república, 2011) de acuerdo al principio de protección los trabajadores tienen derecho a que el estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un

estado de vida saludable, física, mental y social, en forma continua. Dichas condiciones deben propender a:

- Que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable.
- Que las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores y ofrezcan posibilidades reales para el logro de los objetivos personales de los trabajadores.

Circunstancias, ambas, difíciles de cubrir, dada la misma naturaleza de la labor.

- Económicamente es relevante porque conociendo los niveles de autoestima y satisfacción laboral en esta población, se podrá implementar estrategias de intervención mejorando con ello la productividad y bienestar de esta población, para que así ésta pueda mantener su puesto de trabajo y conservar una economía estable dentro de su núcleo familiar.
- Educativamente requiere ser abordado porque conociendo como se relacionan estas variables de estudio en esta población, la sociedad podría conocer e informarse del rol importante que cumplen los trabajadores del servicio de limpieza pública en nuestra sociedad, revalorar sus funciones y tomar una actitud empática y de respeto para con ellos.

Además de lo ya mencionado anteriormente tenemos a Velazco (2018) quien menciona que en contextos laborales se ha identificado que hay factores que inciden en la autoestima del trabajador tales como el reconocimiento del jefe inmediato, el reconocimiento por parte de los compañeros de trabajo y el alcanzar ciertas metas laborales propuestas, aspectos que pertenecen a la satisfacción laboral.

Es así que mayor satisfacción laboral, mayor compromiso del trabajador en el desempeño de sus tareas; por el contrario, si la satisfacción en el trabajo es escasa o nula, no pondrá demasiado empeño en su actividad diaria. (Sánchez & Sánchez, 2016, p. 1196). A su vez García (2010) menciona que si un individuo se encuentra satisfecho con su trabajo responderá asertivamente a los requerimientos que se le presente en el mismo; por el contrario, si esté se encuentra insatisfecho no podrá realizar su labor con eficacia y calidad. Asimismo, la insatisfacción laboral se manifiesta en todas las áreas de la vida del trabajador. (p, 2)

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022?

2. ¿Cuál es el nivel de autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022 de acuerdo al sexo, edad, estado civil y grado de instrucción?

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022?

4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022 de acuerdo al sexo, edad, estado civil y grado de instrucción?

5. ¿Cuál es la relación que existe entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022?

6. ¿La relación que existe entre la autoestima y la satisfacción laboral varía en función a los datos sociodemográficos de sexo, edad, estado civil y grado de instrucción de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar cuál es la relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.
2. Identificar el nivel de autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022 de acuerdo al sexo, edad, estado civil y grado de instrucción.
3. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.
4. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022 de acuerdo al sexo, edad, estado civil y grado de instrucción.
5. Determinar la relación entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.

6. Determinar si la relación de la autoestima y la satisfacción laboral varía en función a los datos sociodemográficos de sexo, edad, estado civil y grado de instrucción de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.

1.4. Justificación

La investigación presentada tiene como finalidad estudiar la relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco. El interés de las investigadoras nace a partir de las observaciones y entrevistas previamente realizadas, donde se pudo identificar indicadores tanto de baja autoestima como de insatisfacción laboral, tales como inseguridad, actitud evitativa, retraimiento, timidez, falta de reconocimiento hacia el trabajo que realizan, cansancio, fatiga y mal humor.

Por lo mencionado, las investigadoras ven importante determinar cuál es la relación que existe entre ambas variables, para que los resultados obtenidos se puedan generalizar a toda población y a su vez elaborar un programa de intervención en beneficio de la población estudiada.

Además, la presente investigación permitió identificar los niveles tanto de la autoestima como de la satisfacción laboral y también la relación de éstas en función a los datos sociodemográficos.

1.4.1. Valor Social

Socialmente la presente investigación tiene importancia ya que los nuevos datos obtenidos de conocer cuál es la relación entre la autoestima y la satisfacción laboral, así como los niveles de cada una de estas variables, servirán como base para plantear mejores estrategias de intervención en esta población, como también para sensibilizar a la sociedad en general de la labor que realizan los trabajadores del servicio de limpieza pública.

1.4.2. Valor Teórico

Teóricamente la presente investigación indaga, genera y contribuye con nuevos conocimientos, además este estudio permite contrastar las teorías preexistentes llevadas al contexto estudiado encontrando similitudes y divergencias. Cabe mencionar que si bien las variables han sido estudiadas independientemente y de manera correlacionada en la actualidad no se encuentra información bibliográfica donde vinculen o correlacionen ambas variables en una población igual o parecida a la elegida para esta investigación.

1.4.3. Valor Metodológico

Metodológicamente la investigación es relevante ya que los instrumentos utilizados están adaptados a la realidad de la población donde se desarrolló el estudio por lo que se va a generar conocimiento válido y confiable. Además, los mismos instrumentos podrán ser empleados en otras investigaciones posteriores.

1.4.4. Valor Aplicativo

Al comprobarse que existe relación entre las dos variables anteriormente mencionadas y basándose en los resultados obtenidos se desarrolló un programa de intervención dirigido a mejorar la autoestima de la población estudiada y a partir de ello su satisfacción laboral. Por lo que podemos decir que el desarrollo de la presente investigación ayudará a resolver una problemática real que se presenta en la población estudiada.

1.5. Viabilidad

La presente investigación es viable ya que se contó con el acceso a la población de estudio, se coordinó con las diferentes municipalidades distritales de la provincia de Cusco: Poroy, Santiago, Wanchaq, Cusco, San Sebastián, San Jerónimo, Saylla y Ccorca, para la aplicación de los instrumentos (Apéndice C), a su vez la aplicación de los mismos fue en grupos

pequeños y de manera individual buscando que el ambiente durante la aplicación sea idóneo, como también se contó con los recursos económicos, humanos y materiales para el desarrollo de la presente investigación, pese a contar con lo anteriormente descrito surgieron algunas limitaciones durante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos debido a que los trabajadores del servicio de limpieza pública laboran en diferentes zonas, estando dispersas entre ellas, se pudo superar esta situación coordinando con los supervisores de cada cuadrilla, a su vez en el horario de 4:00am a 12.00pm el único momento disponible para la aplicación era a la hora de ingreso ya que pasado este horario los trabajadores debían continuar con la realización de sus actividades.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Teniendo en cuenta que la relación entre las variables estudiadas es novedosa y como tal no cuenta con antecedentes a nivel internacional de una data menor a los cinco años las autoras de la presente investigación consideran oportuno citar antecedentes con mayor antigüedad.

Módica (2017) realizó una investigación titulada “Influencia de la autoestima en la satisfacción laboral”. Su objetivo fue establecer si existe relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en el equipo directivo, pedagógico y docente de un centro educativo de nivel secundario. Dicho estudio fue de corte cuantitativo, diseño de tipo descriptivo correlacional, la muestra estaba constituida por 30 personas de sexo femenino y masculino residentes en la ciudad de Mendoza, sus resultados indicaron que no existe correlación significativa entre las variables autoestima y satisfacción laboral.

Rodriguez (2016) desarrolló la investigación titulada: “La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional y la autoestima en profesores de colegios público y privado”. La finalidad de la mencionada investigación fue conocer la relación entre las tres variables, clima organizacional, satisfacción laboral y autoestima. La muestra fue un total de 47 profesores repartidos entre hombres y mujeres. Los resultados mostraron como de las tres variables, dos están bastante relacionadas entre ellas, que son la satisfacción laboral y el clima organizacional y como la autoestima se muestra como una variable totalmente independiente al resto.

Calderon, et al. (2017) desarrollaron la investigación que lleva por título “Relación entre autoestima y satisfacción laboral del personal de enfermería asistencial que labora en un instituto prestador de salud privado de la ciudad de Cúcuta”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de autoestima y el nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería asistencial que labora en un instituto prestador de salud privado de Cúcuta. La metodología empleada fue cuantitativa de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra fue censal: 55 enfermeras y 242 auxiliares de enfermería. Los resultados fueron que la autoestima no se condiciona únicamente a la labor que desempeña el individuo, sino que en ella influyen factores de todos los aspectos de la vida de una persona, en cambio la satisfacción con el trabajo si depende en gran medida del bienestar físico, emocional y espiritual del individuo.

Godínez (2015) realizó una investigación para evaluar la autoestima y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de La Moderna S.A del departamento de Huehuetenango. Su método fue de tipo descriptivo correlacional. Se contó con una muestra de cuarenta sujetos de género femenino y masculino, diferentes edades y diferentes puestos.

Concluyó que no existe correlación significativa entre autoestima y satisfacción laboral en los colaboradores de La Moderna S.A. de Huehuetenango.

González, et al. (2014) realizaron una investigación titulada: Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores, con la finalidad de investigar cómo la satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima se ven afectadas por el nivel de estudios de una muestra de trabajadores españoles. La muestra estuvo compuesta por 90 sujetos. En conclusión, las personas con niveles educativos altos van a mostrar mejores puntuaciones en las tres variables estudiadas. A su vez, todas y cada una de estas variables van a ejercer influencias recíprocas entre ellas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Hinostroza (2020) realizó la investigación titulada niveles de autoestima y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales de Tumbes - Perú, que tuvo como objetivo principal establecer la relación entre los niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales de Tumbes - Perú. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional y transaccional. La muestra de la investigación fue de tipo no probabilística y se trabajó con 43 trabajadores. La conclusión a la que llegaron fue que no existe una relación entre las variables de estudio.

Palomino (2019) realizó la investigación titulada: ¿De qué manera la autoestima se relaciona con la satisfacción laboral en los docentes aimaras de la Red Educativa Pachapaki del Distrito de Santa Rosa Mazocruz?, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la autoestima con la satisfacción laboral en la población de estudio. Dicha investigación fue básica de tipo no experimental y como métodos se utilizó el método científico y descriptivo, con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra fue de 66 docentes. Se concluyó que la

investigación fue significativa y tiene una correlación positiva débil demostrándose así que a mejor autoestima hay buena satisfacción laboral.

Velazco (2018) estudió el nivel de autoestima y satisfacción laboral en los defensores públicos de la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Lima, que tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables antes mencionadas, adoptándose un diseño de investigación no experimental, correlacional transversal. La muestra fue de 40 defensores públicos. Los resultados de la investigación demostraron que existe relación positiva débil.

Ramírez & Huamán (2018) realizaron la tesis titulada: “Autoestima y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, cuyo objetivo fue el determinar la relación entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación fue de diseño no experimental, transversal con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. La muestra estaba constituida por el personal administrativo de la Facultad de Medicina en un total de 98 participantes. Se concluyó que existe una correlación negativa mínima entre la autoestima y su relación con la satisfacción laboral.

De La Torre (2017) realizó una investigación que lleva por título: Niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del hospital “Víctor Larco Herrera”. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 45 enfermeros. La conclusión a la que llegó fue que no existe una relación entre la autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del hospital “Víctor Larco Herrera”.

2.1.3. Antecedentes Locales

Aslla & Quispe (2022) estudiaron la relación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y estrés laboral en trabajadores de limpieza pública de la Provincia de Cusco – 2022, la investigación fue cuantitativa y correlacional, la muestra estuvo conformada por 220 trabajadores de limpieza, sus resultados evidenciaron que el promedio del grupo se orientaba hacia el nivel medio o moderado de factores de riesgo psicosocial y nivel promedio alto en estrés laboral. Llegaron a la conclusión de que existe relación positiva y significativa entre factores de riesgo psicosocial en el trabajo y estrés laboral en trabajadores de limpieza pública en ocho municipalidades de la provincia de Cusco, indicando que, a mayor riesgo psicosocial en el contexto laboral, mayor es la prevalencia de estrés.

Huamán (2021) realizó la investigación intitulada “Clima organizacional y Satisfacción laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas”. Tuvo como objetivo analizar la relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas, el método utilizado para la investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo y transversal de diseño correlacional. La población estuvo conformada por 70 usuarios internos que laboraban en la micro red de Livitaca. En los resultados obtenidos se observó que existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno de la micro red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas.

Arias (2021) analizó si existe relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en la unidad de trámite documentario en una Universidad Nacional – Cusco. La investigación fue cuantitativa, descriptivo y correlacional. La población fue un total

de 50 trabajadores entre varones y mujeres. Los resultados que se obtuvieron evidencian una correlación positiva y significativa entre las variables de estudio.

Flores (2020), desarrollo el trabajo de investigación titulado: “Satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco- 2020”, con el objetivo de describir cómo es la satisfacción laboral en los promotores de venta. El tipo de investigación que utilizó fue básica, de nivel descriptivo, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra de estudio estuvo conformada por 30 promotores de venta. Llegó a la conclusión que existe insatisfacción laboral.

Mujica (2018) desarrolló la investigación titulada: Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco”, cuyo objetivo fue establecer el nivel de satisfacción laboral en estos trabajadores. La investigación fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, teniendo como muestra 156 trabajadores. Obtuvo como resultado que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores administrativos en la Municipalidad de San Jerónimo.

2.2. Marco Teórico – Conceptual

2.2.1. Autoestima

2.2.1.1 Definiciones de la Autoestima.

Para Bonet (1997, p. 16) la autoestima, como vivencia psíquica a acompañado al ser humano desde sus comienzos, considerada como uno de los conceptos más antiguos de la psicología fue utilizado por primera vez por William James, quien en su obra Los Principios de la Psicología estudia el desdoblamiento de nuestro «Yo-global» en un «Yo-conocedor» y un «Yo-conocido», según James, de este desdoblamiento del cual todos somos conscientes en

mayor o menor grado, nace la autoestima. A partir de ese momento la autoestima comienza a ser abordada desde diferentes enfoques, teniendo así:

Enfoque Psicodinámico. Desde el punto de vista del psicoanálisis, la autoestima está íntimamente relacionada con el desarrollo del ego. Freud (1914) por su parte, utilizó el término alemán “Selbstgefühl”, puntualizando que tiene dos significados: conciencia de una persona respecto de si misma (sentimiento de sí), y vivencia del propio valor respecto de un sistema de ideales (sentimiento de estima de sí); siendo este último lo que se denomina autoestima.

Enfoque Cognitivo. Epstein S. (1985) desde un enfoque cognitivo considera a la autoestima como una necesidad humana basada en la dignidad y que esta constituye una fuente de motivación para el individuo. La autoestima es vista como consecuencia de una comprensión individual del mundo, de los otros y quien somos nosotros en relación a ellos, se basa en ideas cognitivas sobre la experiencia, organización, representaciones y el proceso evolutivo. Menciona que los seres humanos organizan la información y la experiencia del mundo, de sí mismo y de los otros, en teorías personales de realidad. La autoestima tiene efecto sobre las conductas y emociones. La regulación de la autoestima es importante para la persona, sin embargo esto varía de persona a persona, ya que cada uno tiene diferente percepción del mundo.

Enfoque Humanista. Para Maslow (1968) impulsor de la psicología humanista considera que la autoestima es un componente más de la jerarquía de necesidades que llevan a la autorrealización. Sostiene que existen dos tipos de necesidades de estima, la propia y aquella que proviene de las otras personas.

Figura 1*Pirámide de Maslow*

Nota: Figura de la pirámide de Abraham Maslow en el año 1954.

Desde el mismo enfoque Rogers (1972) entiende que cada quien posee un yo positivo, único y bueno; pero, ese verdadero yo con frecuencia permanece oculto y enmascarado sin poder desarrollarse, el objetivo más deseable para el individuo, la meta que persigue inconscientemente, es llegar a ser él mismo, resumiendo todo su concepto de autoestima en un axioma: "Todo ser humano, sin excepción, por el mero hecho de serlo, es digno del respeto incondicional de los demás y de sí mismo; merece estimarse a sí mismo y que se le estime" (Rogers, 1972, p. 57).

Enfoque Social. Rosenberg (1989) indica que la autoestima es la valoración que hace la persona de sí misma; examinó cómo las posiciones estructurales sociales, como los estatus raciales o étnicos, y los contextos institucionales, como las escuelas o las familias, se relacionan con la autoestima.

Además, en la revisión de la literatura se puede encontrar a diversos autores que explican y profundizan la definición de autoestima, entre ellos tenemos a:

Branden (1995) la autoestima es una necesidad humana básica que interviene sobre nuestra conducta, es decir la autoestima es una necesidad que debemos aprender a satisfacerla mediante el ejercicio de nuestras facultades humanas, para el autor existen 6 pilares de la autoestima. Branden también se refiere a la autoestima como una convicción, como un término que implica dedicación y acción al mismo sentimiento y creencia.

Según Coopersmith (1981) la autoestima es la valoración que la persona hace y mantiene con respecto a sí mismo, y revela la magnitud en la cual el individuo se siente capaz, productivo, importante y digno, es un juicio personal de su valía que se manifiesta en las actitudes que el individuo tiene hacia sí mismo, y transmite a otros a través de reportes verbales.

Para Alcántara (2004) la autoestima es una forma de ser y de actuar donde participan los niveles más profundos de nuestras capacidades, es el producto de la unión de muchos hábitos y aptitudes adquiridas.

2.2.1.2. Desarrollo de la Autoestima. Rosenberg (1965, 1979) explica en un enfoque integral la formación de la autoestima a lo largo del ciclo vital de la persona, entendiéndola como un fenómeno actitudinal creado por fuerzas sociales y culturales. A partir de este enfoque se entiende que la persona se ve influenciada por agentes de socialización que conforman su entorno, ya que estos atribuyen un estilo de vida, un conjunto de valores y un sistema de

creencias e ideales que constituyen, a su vez, las bases para la autoestima, contribuyendo a construir una imagen respecto de la propia identidad y de su lugar en el sistema social.

2.2.1.3. Importancia de la Autoestima. Branden (1993) considera que la autoestima es una necesidad básica e importante para el individuo que favorece la supervivencia y su desarrollo normal y sano.

Para Diaz (2008) la autoestima, además, inspira a las personas a conseguir metas, experimentando así satisfacción por los logros obtenidos.

Herrera (2016) consideró a la autoestima como una parte importante en cada persona, ya que es evolutiva y valorativa en ella misma. La autoestima está constituida por creencias que la persona tiene de sí misma, su autoevaluación, lo cual se ve demostrado en su comportamiento y en sus actitudes.

De acuerdo al Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi (2018) se ha realizado el papel de la autoestima en la prevención de problemas de salud y en especial los problemas vinculados al estrés; una autoestima sólida o alta contribuye como factor de protección, al sentimiento de control, reduciendo la incertidumbre y la vivencia de estrés; es un amortiguador de la ansiedad. En el tratamiento de los problemas de salud la autoestima tiene un papel importante en la recuperación; una mayor autoestima define un mayor sentido de control, protegiendo del miedo a la incertidumbre, y de las repercusiones físicas y psicológicas del problema. Asimismo, se ha establecido con claridad el rol de factor de riesgo de la autoestima baja en diversos problemas de salud mental: depresión, ansiedad, distimia, problemas de alimentación, desórdenes de personalidad, violencia, deserción escolar, consumo de alcohol y tabaco, conducta sexual de riesgo.

Además, la importancia de la autoestima radica en que involucra a nuestra manera de ser y el sentido de nuestra valía personal, por lo tanto, afecta a nuestra manera de estar, actuar y de relacionarnos con los demás, al desarrollarla de la manera más realista y positiva posible nos permite descubrir nuestros recursos personales, para apreciarlos y utilizarlos debidamente, así como nuestras deficiencias, para aceptarlas y superarlas en la medida de nuestras posibilidades (Burns, 1990, p. 50).

2.2.1.4. Componentes de la Autoestima. De acuerdo con De Mézerville (2004) la autoestima posee dos aspectos que se complementan entre sí, por un lado lo actitudinal que comprende los siguientes componentes: la autoimagen y la autoconfianza; por otro lado lo conductual o también llamado lo observable que está integrada por los siguientes componentes: el autocontrol, la autoafirmación y la autorrealización.

La autoimagen: es la capacidad de verse a uno mismo como la persona que realmente es, considerando sus virtudes y defectos. Es así que un individuo que posee una autoestima saludable es consciente también de sus defectos, es así que la autoestima no se trata de ser perfecto o perfecta.

La autoconfianza: se refiere a la capacidad que tiene el individuo de poder ejecutar óptimamente diferentes actividades y sentir seguridad al realizarlas, lo que favorece a una buena autoestima.

El autocontrol: comprende manejarse adecuadamente en la dimensión personal, cuidándose, dominándose y organizándose bien en la vida, incluye otros aspectos, tales como el autocuidado, la autodisciplina, la organización propia o el manejo de sí mismo o de sí misma.

La autoafirmación: consiste en poseer la libertad de ser auténtico y poder tomar decisiones con autonomía y madurez. Se caracteriza por la capacidad que tiene el individuo de expresar sus pensamientos, deseos o habilidades.

La autorrealización: comprende el desarrollo y la manifestación adecuada de las capacidades, logrando que el individuo pueda vivir satisfactoriamente tanto para sí mismo como para los demás.

2.2.1.5. Niveles de Autoestima. Se puede encontrar distintos niveles de autoestima, llegando a ser alta o positiva, baja o negativa y por otro lado puede encontrarse en un término medio (autoestima mediana o media).

El nivel de autoestima que posea un individuo va a repercutir en los diferentes aspectos de su vida, tanto intrapersonales como interpersonales esto según Branden (1995).

a. Autoestima Alta: Cuando una persona posee autoestima alta es independiente, auto-dirigida y más autónoma y asertiva. Es capaz de percibir situaciones con mayor exactitud y realismo ante los retos que la vida le presenta.

Se reconoce las propias limitaciones y maneja un conocimiento holístico de sí mismo para desarrollarse física, social y psicológicamente.

Las características de personas con autoestima positiva o alta de acuerdo a Alvarenga (2012) son

- ❖ Conocen las cosas que pueden realizar adecuadamente y aquellas en las que pueden mejorar.
- ❖ Se sienten bien consigo mismos.
- ❖ Dan a conocer su opinión.
- ❖ Hablan sin temor con otras personas.

- ❖ Identifican y manifiestan sus emociones a los demás.
- ❖ Son participes de las actividades que se llevan a cabo en su centro de estudio o trabajo.
- ❖ Son independientes y autónomos en diferentes circunstancias de la vida.
- ❖ Les agradan los desafíos.
- ❖ Son empáticos, solidarios.
- ❖ Son creativas, originales e innovadores.
- ❖ Se esfuerzan por lograr lo que se proponen.
- ❖ Disfrutan de la vida.
- ❖ Se arriesgan a nuevas experiencias.
- ❖ Tienen un orden y organización en sus actividades.
- ❖ Defienden su posición ante los demás.
- ❖ Reconocen cuando se equivocan.
- ❖ Son responsables de sus acciones.
- ❖ No necesitan esforzarse por dar una imagen ideal de sí mismo/a.
- ❖ La persona se respeta a sí misma y a los demás.

b. Autoestima Media. Las personas con autoestima media presentan las siguientes características: reconocen sus virtudes y defectos, muestran respeto por ellos mismos y por los demás, no intentan dar una imagen ideal de sí mismos, defienden su posición, son responsables, seguros de sí mismos, creativos, empáticos, solidarios, todas estas características están presentes en ellos pero no de manera estable y constante.

c. Autoestima Baja. Branden (1995) expresa que la autoestima baja se correlaciona con la irracionalidad y la ceguera ante la realidad, con la rigidez, el miedo a lo nuevo y a lo desconocido.

Las características de las personas con autoestima negativa o autoestima baja son:

- ❖ Inseguridad en situaciones sociales y espera la aprobación de los demás.
- ❖ Sentimiento de soledad (se siente diferente, más débil, más vulnerable y aislado).
- ❖ Falta de reconocimiento de las capacidades que posee.
- ❖ Predisposición a sumergirse en la melancolía y no hacer nada para mejorar la situación.
- ❖ Se auto sabotean.
- ❖ Se les dificulta pedir ayuda.
- ❖ Atribuyen demasiada importancia a las normas y códigos de los grupos sociales.
- ❖ Aparentan fortaleza.
- ❖ Presentan pesimismo frente a las cosas.
- ❖ Problemas con el cuestionamiento, permanente o doloroso.
- ❖ Presencia de sentimientos y emociones como: vergüenza, cólera, tristeza y envidia.

2.2.1.6. Influencia de la Familia en la Autoestima. Según Benítez (2017), la familia es la entidad más relevante presente en la sociedad, misma que a lo largo del tiempo ha ido adoptando varias formas.

Quintero (2007), en su obra “Trabajo social y procesos familiares” describe diferentes tipos de familia, tales como:

Familia Nuclear. Dos generaciones, padres e hijos (biológicos o adoptados), que conviven bajo el mismo techo presentando vínculos intensos e íntimos. La familia nuclear también puede estar compuesta únicamente por esposo y esposa.

Familia Extensa o Conjunta. Compuesta por miembros de varias generaciones basados en vínculos de consanguinidad. Este tipo de familia también es conocida como trigeracional debido a que tiene un mínimo de tres generaciones inmersa en el hogar.

Familia Simultánea, antes Denominada Superpuesta o Reconstruida. Aquellas compuestas por individuos separados o divorciados, quienes a su vez mantienen una relación de pareja o sentimental con personas que han culminado con su vínculo marital anterior.

Familias Monoparentales. Constituido por uno solo de los progenitores, quién se mantiene al cuidado de los hijos. Este tipo de familia puede acarrear principalmente una confusión de roles dentro del círculo familiar, ya que, estos no están definidos.

2.2.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral ha sido y es ampliamente estudiada desde diferentes disciplinas como la psicología organizacional, la sociología, la economía, la administración, etc. En la década de los treinta Hoppock (1935) fue quien desarrolló los primeros estudios sobre el tema, con una investigación haciendo un análisis de los antecedentes de la satisfacción laboral, es así que llegó a la conclusión de que la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión serían factores que influirían en la satisfacción laboral.

En década de los ochenta, este tema empieza a posicionarse más con referencia a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia (Salazar, 2019, p. 50). Es a partir de estos estudios que se plantean diferentes definiciones para la satisfacción laboral.

2.2.2.1. Definiciones de la Satisfacción Laboral. La satisfacción laboral es considerada como un constructo complejo y controvertido, sobre el cual no existe un modelo explicativo único ni una definición consensuada (Salessi, 2014, p. 68), esto debido a que ha sido estudiada por diferentes investigadores y cada uno de estos propone y desarrolla una definición. Es así que se pueden diferenciar dos formas de definir la satisfacción laboral, algunos autores la consideran como un “estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas” y por otro lado la describen como la “actitud generalizada ante el trabajo” (Navarro, 2008, p. 15).

Es en este sentido que dentro de la primera forma de definir la satisfacción laboral están Locke (1976) quien la define como “un estado emocional, positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”. Del mismo modo, Kreitner & Kinicki (1997) la definen como “una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo” (p. 171).

En la misma línea Vroom (1964) define la satisfacción laboral como las orientaciones afectivas de los individuos hacia sus roles laborales, es decir, que la satisfacción laboral es la respuesta emocional de un individuo a su puesto de trabajo actual. Sumado a ellos, Robbins & Judge (2009, p. 79) define a la satisfacción con el trabajo o satisfacción laboral, como: “Una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características”. Sosteniendo que una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.

Por otro lado, de acuerdo a la segunda forma de definir la satisfacción laboral tenemos a: Robbins & Coulter (2005, p. 344) quienes definen satisfacción en el trabajo como "una actitud general del empleado frente a su trabajo", considerando a la actitud como "declaraciones favorables o desfavorables, respecto a objetos, personas o acontecimientos que reflejan cómo se siente un individuo hacia algo, es decir, una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva hacia el trabajo, por el contrario, una persona que está insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa.

Mientras que Armstrong (2006) realiza la conjunción de ambas formas de definir la satisfacción laboral considerando no solo las actitudes sino también los sentimientos, planteando que esta se refiere a las actitudes y sentimientos que las personas tienen sobre su trabajo. Considerando que las actitudes positivas y favorables hacia el trabajo indican satisfacción laboral, mientras que actitudes negativas y desfavorables hacia el trabajo indican insatisfacción laboral.

Además de estos investigadores que definieron la satisfacción laboral de esas dos formas tenemos a otros autores que plantearon otras definiciones entre las cuales están

Hoppock (1935) definiéndola como una combinación de condiciones psicológicas, fisiológicas y ambientales que hacen que una persona diga sinceramente que estoy satisfecho con mi trabajo.

Statt (2004) la satisfacción laboral también se puede definir como el grado en que un trabajador está satisfecho con las recompensas que obtiene de su trabajo, encontró que la satisfacción laboral tiene un gran impacto en la motivación de los trabajadores (p. 78).

2.2.2.2. Teorías de la Satisfacción Laboral. Respecto al estudio de la satisfacción laboral se desarrollaron diferentes teorías que explican la misma y entre las principales se tiene:

a. Teoría Bifactorial de Herzberg

También llamada teoría de Higiene-Motivacional fue desarrollada por Herzberg (1959). Quien consideró la existencia de dos clases de factores:

- **Factores Extrínsecos o Higiénicos.** Se refieren a las condiciones de trabajo, el contexto en el que desarrolla el trabajo e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización, la seguridad en el trabajo, administración, supervisión, status y relaciones interpersonales.

- **Factores Intrínsecos o Motivadores.** Se refieren a los factores que representan la esencia de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del cargo o trabajo, la realización, el reconocimiento, el ascenso, la promoción, la responsabilidad y el logro.

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral solo será producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos y desfavorables para el sujeto García (2010, p. 4).

Figura 2*Teoría Bifactorial de Herzberg*

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de responsabilidad. • Trabajo rutinario y aburrido, etc. 	INSATISFACTORES	<ul style="list-style-type: none"> • Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones de trabajo, etc.

Nota: García (2010): Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales

De acuerdo con esta teoría si los factores motivadores o intrínsecos se desarrollan adecuadamente producen satisfacción laboral, en caso que no se desarrollen bien no pueden producir insatisfacción laboral. Por el contrario, si los factores higiénicos o extrínsecos no se desarrollan bien producen insatisfacción laboral, pero si estos se desarrollan bien no pueden producir satisfacción laboral.

b. Teoría de la Equidad

Fue desarrollada por Adams (1963) esta teoría se basa en lo que las personas consideran justo, afirma que una persona percibirá un trato justo si considera que la relación entre los resultados que obtiene (salidas) y sus contribuciones (insumos) es equivalente a la de las personas de referencia en situación similar (referentes).

Dicho de otra manera, de acuerdo con esta teoría las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos (contribuciones en el empleo), con las recompensas (resultados) que reciben, además de comparar dicha relación con el de otras personas dentro de su empresa (Abanto, 2022). Por lo que si una persona compara su relación de salidas/insumos con la de las personas de referencia y esta es igual considera que la situación es de equidad, por el contrario, si dicha relación es desigual considerara que la situación es de inequidad (Adams, 1963).

Cuando la situación es de equidad o igualdad los trabajadores experimentan satisfacción laboral, en el caso opuesto si la situación es de inequidad o desigualdad se crea insatisfacción laboral (Bonillo & Nieto, 2002). Por lo que al estar insatisfechas o considerar que no se les recompense con equidad pueden reducir la cantidad o calidad de la producción, o dejar la organización; y en caso experimenten satisfacción laboral o perciban en las recompensas como equitativas, tal vez continuarán al mismo nivel de producción y mantener sus aportaciones (Koontz et al., 2012).

c. Teoría de la Expectativa

Esta teoría fue desarrollada por Vroom (1964), plantea que las personas no solo están dirigidas por sus necesidades, sino que también hace elecciones sobre lo que harán o no harán, basándose en sus expectativas de lo que podrán obtener de esas elecciones, es decir que las personas solo seleccionan los comportamientos que le lleven a la consecución de sus expectativas o resultados esperados. Por tanto, la satisfacción laboral depende de que un determinado comportamiento lleve al individuo a unos resultados previamente esperados y el valor que estos representan para el sujeto.

d. Teoría de la Discrepancia

Esta teoría fue desarrollada por Locke (1976), quien plantea que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales de la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función. Además, argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia de manera jerárquica.

Por lo que la satisfacción laboral es resultante de la discrepancia entre lo que el empleado quiere de su trabajo y lo que verdaderamente obtiene, por lo cual dependerá de la importancia que le dé. Entonces a mayor discrepancia mayor será la insatisfacción (Apaza & Anahui, 2019).

e. Teoría de los Eventos Situacionales

La teoría de los eventos situacionales de la satisfacción laboral fue propuesta por Quarstein et al., (1992) quienes sostienen que la satisfacción laboral está determinada por dos componentes denominados características situacionales y eventos o sucesos situacionales.

- **Las características situacionales:** son los aspectos relacionados al trabajo, que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto de trabajo y a los cuales en su gran mayoría se tienen accesos a la información, dentro de los cuales estarían: el sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la organización y supervisión.

- **Los eventos o sucesos situacionales:** son características laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren cuando el trabajador ocupa el puesto de trabajo y a los que frecuentemente no se tiene acceso antes de conseguir el puesto de trabajo. Estos pueden ser positivos o negativos. Dentro de los eventos positivos tenemos por ejemplo

brindarle al trabajador tiempo libre por culminar una tarea o por exceso de horas. Y en cuanto a los eventos negativos estaría la mala relación con los compañeros de trabajo.

f. Teoría del ajuste en el trabajo.

Dawis (1994) propuso esta teoría la cual sostiene que cuanto más se relacionen las aptitudes, competencias y habilidades del trabajador con los requerimientos o necesidades del puesto de trabajo o de la organización; es más probable que las personas realicen bien su trabajo y tenga un mejor desempeño, por tanto, percibirá su empleo como satisfactorio.

2.2.2.3. Factores de la Satisfacción Laboral. En base a la teoría de la discrepancia de Locke (1976), los autores Alex Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores desarrollan la escala de satisfacción laboral SL-ARG, la cual presenta 7 factores de la satisfacción laboral que se emplearon en la presente investigación.

Ruíz & Zavaleta (2013) menciona los siguientes factores de la satisfacción laboral:

- **Factor I: Condiciones de trabajo:** grado de satisfacción vinculada a la disposición de la organización para proveer de instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.
- **Factor II: Remuneración y beneficios laborales:** grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.
- **Factor III: Supervisión:** grado en que los superiores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.
- **Factor IV: Relaciones Humanas:** grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.

- **Factor V: Promoción y capacitación:** grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.
- **Factor VI: Comunicación:** grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización sobre aspectos relacionados al trabajo.
- **Factor VII: Puesto de trabajo:** valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

2.2.3. Relación entre Autoestima y Satisfacción Laboral

Muchinsky (1983) en su libro “Psicología aplicada al trabajo” sostiene que la satisfacción laboral está formada por dos tipos de factores: la primera intrínseca donde intervienen las percepciones y valoraciones individuales (autoestima) y la segunda extrínseca que engloba el salario, las políticas de la compañía, los recursos, la supervisión, etc.

Se ha demostrado que el nivel de autoestima es un fuerte predictor de nuestros logros o fracasos; puntuaciones altas favorecerán al desarrollo de habilidades y el nivel de seguridad personal y a su vez esto se verá reflejado en la calidad del trabajo de los empleados; a mayor autoestima, mayor rendimiento y satisfacción, tanto con la vida, como con su puesto de trabajo. Una baja autoestima no solo repercutirá en la cantidad y la calidad del trabajo, sino que afectará a las relaciones sociales y laborales según González, et al. (2014)

Módica (2017) menciona que en la satisfacción laboral inciden aspectos relacionados con la personalidad del sujeto, como lo es la autoestima. La autoestima juega un papel muy importante en todos los ámbitos de la vida de las personas, ya que determina qué actitud tomar frente a una determinada situación. No solo es importante una buena autoestima en el ámbito de

la vida personal, sino que también en la vida laboral, ya que la autoestima que presenta un sujeto está asociada a la satisfacción que experimenta frente a su trabajo.

Dicha relación cobra importancia ya que una persona que no se reconoce ni valora como debe, no aprovecha todo su potencial debido a la falta de confianza en sus propias capacidades según Cleghorn (2003).

2.2.3. Estructura Organizacional de los Trabajadores de Limpieza Pública

El servicio de limpieza pública es el conjunto de operaciones y procesos, las cuales se pueden agrupar en:

- Aquellos vinculados directamente con la atención al usuario, tales como almacenamiento en espacios públicos, barrido y limpieza en espacios públicos; y, recolección de residuos sólidos.
- Aquellos vinculados indirectamente con la atención al usuario, tales como transporte, transferencia, valorización y disposición final de residuos sólidos. Asimismo, se puede incluir el proceso de tratamiento teniendo en cuenta el ámbito geográfico, población (urbana o rural).

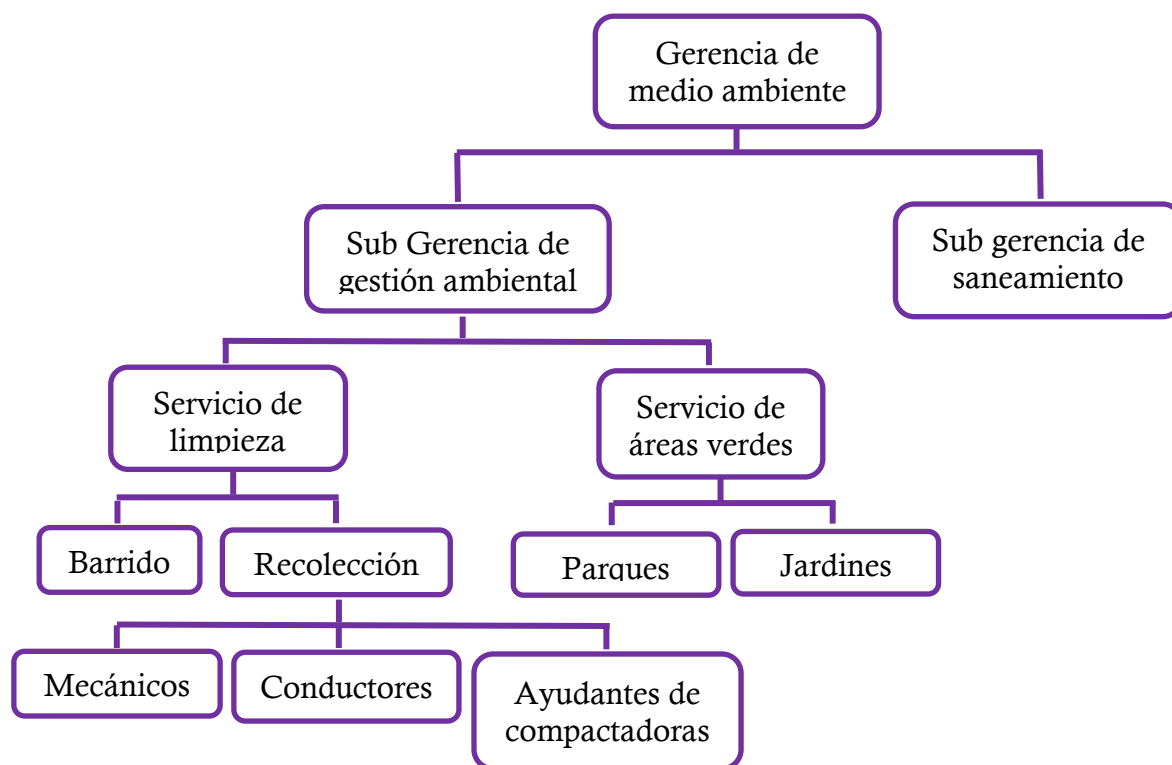
El desarrollo de las operaciones y procesos del servicio de limpieza pública requiere contar con actividades preparatorias, insumos, información e instrumentos de soporte que permitan el desarrollo eficiente y adecuado del servicio.

Las actividades preparatorias y los insumos son requisitos indispensables para el desarrollo óptimo de las operaciones y los procesos del servicio de limpieza pública; entre los cuales tenemos: plan de barrido y limpieza de espacios públicos, plan de recolección de residuos sólidos, manuales de operación, equipamiento, herramientas, servicio de mantenimiento, bienes

de consumo (combustibles, lubricantes, entre otros), recursos humanos, capacitación e infraestructura.

Figura 3

Organigrama de la gerencia de medio ambiente



Nota: Figura del organigrama de la gerencia de medio ambiente de la municipalidad de Cusco, 2022.

2.3. Definiciones Conceptuales

2.3.1 Autoestima

Es la evaluación global del valor de uno mismo e implica una orientación positiva o negativa hacia uno mismo (Rosenberg, 1965).

2.3.2 Satisfacción Laboral

Es la actitud de todo trabajador para con su puesto actual de trabajo, evidenciado en sentimientos positivos o negativos hacia la labor (Ruíz & Zavaleta, 2013).

2.3.2 Insatisfacción Laboral

Es la actitud que presentan los empleados de una empresa u organización, con respecto a algunas inconformidades ya sea frente a la empresa, o la inconformidad que presente frente al cargo y la manera de desarrollarlo (Carmona, 2010).

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Formulación de Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

H₁: Existe una relación positiva directa entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.

Operacionalizando:

$$\mathbf{H_1: r_{xy} \neq 0}$$

Donde

H₁: Hipótesis alterna

r_{xy} ≠ 0: Existe correlación entre la variable x y la variable y.

x: Autoestima.

y: Satisfacción laboral

H_0 : No existe relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.

Operacionalizando:

$$H_0: r_{xy} = 0$$

Donde:

H_0 : Hipótesis nula

$r_{xy} = 0$: No existe correlación entre la variable x y la variable y.

x: Autoestima.

y: Satisfacción laboral.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Primera Hipótesis Específica

H_2 : Existe relación positiva entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.

Operacionalizando:

$$H_2: R_{xy_1y_2y_3y_4y_5y_6y_7} \neq 0$$

R: Relación

x: Autoestima

y₁: Factor I “condiciones de trabajo” de la variable satisfacción laboral.

y₂: Factor II “remuneraciones y beneficios laborales” de la variable satisfacción laboral.

y₃: Factor III “supervisión” de la variable satisfacción laboral.

y₄: Factor IV “relaciones humanas” de la variable satisfacción laboral.

y₅: Factor V “promoción y capacitación” de la variable satisfacción laboral.

y₆: Factor VI “comunicación” de la variable satisfacción laboral.

y7: Factor VII dimensión “puesto de trabajo” de la variable satisfacción laboral.

H₀: No existe relación entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.

Segunda Hipótesis Específica

H₃: La relación que existe entre la autoestima y la satisfacción laboral varía en función a los datos sociodemográficos de sexo, edad, estado civil y grado de instrucción de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.

Operacionalizando:

$$\mathbf{H_3: R_{xyz} \neq 0}$$

R: Relación

x: Autoestima

y: Satisfacción laboral.

z: Datos sociodemográficos.

H₀: La relación que existe entre la autoestima y la satisfacción laboral no varía en función a los datos sociodemográficos de sexo, edad, estado civil y grado de instrucción de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.

3.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Factores	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Autoestima	Es la evaluación global del valor de uno mismo e implica una orientación positiva o negativa hacia uno mismo (Rosenberg, 1965).	Es el puntaje obtenido de las respuestas dadas por los trabajadores a la escala de autoestima de Rosenberg EAR compuesta por 10 ítems, elaborada por Morris Rosenberg en el año 1965.	unidimensional	Valía personal positiva	1, 3, 4, 6 y 7.	Ordinal: Bajo Medio Alto
				Percepción negativa de uno mismo.	2, 5, 9 y 10.	
				Respeto personal.	8	
Satisfacción laboral	“Es la actitud de todo trabajador para con su puesto actual de trabajo, evidenciado en sentimientos positivos o negativos hacia la labor” (Ruiz & Zavaleta, 2013).	Es el puntaje obtenido de las respuestas dadas por los trabajadores a la escala de satisfacción laboral SL ARG compuesta por 43 ítems, elaborada por Alex Sívorí Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores en el 2013, donde se evaluará la satisfacción laboral en siete factores	Condiciones de trabajo.	Adecuada ventilación e iluminación en el ambiente de trabajo	1	Ordinal: Alta insatisfacción Laboral Parcial insatisfacción laboral
				Equipos y materiales necesarios para la ejecución de las actividades laborales brindados por la organización.	8 y 36	
				Ambiente de trabajo adecuado	15	
				Instalaciones en el trabajo seguras y limpias.	22 y 41	
				Influencia de la temperatura ambiente en la realización de la actividad laboral.	29	
			Remuneraciones y beneficios laborales	Cubrir las necesidades personales y familiares con la remuneración.	2	Regular Parcial satisfacci
				Remuneración acorde al trabajo.	9	
				Sueldo atractivo.	16	
				Puntualidad en las remuneraciones.	23	
				Beneficios de la actividad laboral.	30	

Supervisión.	Seguridad de no ser despedido.	42	Alta satisfacción laboral
	Recibir reconocimiento, apoyo y orientación por parte de los superiores.	3, 10 y 31	
	Consideración de las opiniones del trabajadores por parte de los superiores.	17 y 37	
	Evaluación de la actividad laboral por los superiores.	24	
Relaciones humanas.	Formar parte de un equipo de trabajo.	4	
	Buenas relaciones interpersonales fomentadas por los superiores.	11	
	Tener confianza en los compañeros.	18	
	Recibir apoyo de los compañeros.	25	
	Gusto por trabajar con los compañeros.	32	
	Expresión de opiniones en el trabajo.	38	
Promoción y capacitación	Ascenso	5, 12, 19, 26 y 43	
	Formación y capacitación	33, 39,	
Comunicación.	Comunicación con los superiores	6	
	Comunicación con los compañeros	13	
	Acceso a la información necesaria para la realización de laborales.	20, 27, 34 y 40	
Puesto de trabajo	Desarrollo de habilidades a través del trabajo.	7	
	Prueba de conocimientos y capacidades en el trabajo.	14	
	Consideración del trabajo como un desafío.	21	
	Funciones y responsabilidades definidas, acordes al contrato	28 y 35	

Fuente: Elaboración de las autoras en base al núcleo teórico propuesto por cada autor

Capítulo IV

Metodología

4.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica o teórica, ya que está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos, principios y leyes, recoge información de la realidad para enriquecer los mismos, además buscando generalizarlos (Valderrama, 2013, p. 48; Rios, 2017, p. 80). Con un enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014, p. 4; Valderrama, 2013, pp. 105-116).

4.2. Diseño de la Investigación

La investigación es de diseño no experimental, es decir, el estudio se realiza sin manipular deliberadamente las variables, al contrario, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández et al., 2014, p. 152) Además, la presente investigación se encuentra en un nivel correlacional (Hernández et al., 2014, p. 93; Valderrama, 2013, p. 44).

4.3 Población y Muestra

4.3.1. Población

La población está conformada por 450 trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, la misma que se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Tabla 2

Población de estudio de la investigación

Municipalidad	Cantidad	Porcentaje
Cusco	138	31%
Wanchaq	74	16%
San Sebastián	87	19%
Saylla	9	2%
San Jerónimo	49	11%
Ccorca	5	1%
Santiago	80	18%
Poroy	8	2%
Total	450	100%

Nota: Elaboración propia en base a las nóminas de trabajadores del servicio de limpieza pública de cada distrito de la provincia de Cusco-2022.

4.3.1.1 Criterios de Inclusión. Se han considerado los siguientes:

a) Ser trabajador del área del servicio de limpieza pública de los diferentes distritos de la provincia de Cusco, el mismo que se establece a través de un contrato laboral, siendo este vigente al momento de la aplicación.

b) Trabajadores del área de servicio de limpieza pública de los diferentes distritos de la provincia de Cusco, que mantengan contacto directo con el recojo de residuos sólidos.

c) Trabajadores del área de servicio de limpieza pública que hayan estado presentes en el momento de la aplicación de los instrumentos.

4.3.1.2. Criterios de Exclusión. Se han considerado los siguientes:

a) No ser trabajador del área del servicio de limpieza pública de los diferentes distritos de la provincia de Cusco, es decir no contar con un contrato laboral.

b) Trabajadores del área del servicio de limpieza pública de los diferentes distritos de la provincia de Cusco, que no mantengan contacto directo con el recojo de residuos sólidos, estando entre ellos: trabajadores administrativos, portería, mecánicos y conductores.

c) Trabajadores del área de servicio de limpieza pública de los diferentes distritos de la provincia de Cusco, que no realizaron el llenado del consentimiento informado.

d) Trabajadores del área de servicio de limpieza pública que no hayan estado presentes en el momento de la aplicación de los instrumentos.

4.3.2. Muestra

La muestra está conformada por 248 trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, seleccionada de acuerdo a un muestreo probabilístico aleatorio estratificado, es decir, al azar, cada elemento tiene la misma probabilidad de ser elegido y la población está dividida por estratos según Valderrama (2013, pp. 189, 191). Por lo que los resultados pueden ser generalizados a toda la población de estudio.

4.3.2.1 Determinación del Tamaño de la Muestra. Para calcular el tamaño de la muestra del total de la población (población finita), se realizó mediante el programa G-POWER

Esta muestra tendrá que ser repartida entre las diferentes municipalidades distritales de la provincia de Cusco (Apéndice J), de la siguiente manera:

Tabla 3*Muestra de estudio*

Municipalidad	Cantidad	Muestra
Cusco	138	76
Wanchaq	74	41
San Sebastián	87	48
Saylla	9	5
San Jerónimo	49	27
Ccorca	5	3
Santiago	80	44
Poroy	8	4
Total	450	248

Nota: Elaboración propia en base a las nóminas de trabajadores del servicio de limpieza pública de cada distrito de la provincia de Cusco-2022.

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas que se utilizaron para la presente investigación fueron: la observación, la entrevista y la psicometría con los sujetos de estudio para obtener mayor información sobre éstos en relación a las variables de estudio.

Para la recolección de datos respecto a las variables investigadas, se emplearon dos instrumentos los cuales son:

4.4.1. Escala de Autoestima de Rosenberg EAR

Para evaluar la autoestima se utilizó un test psicométrico en forma de escala construido originalmente por Morris Rosenberg en el año de 1965, adaptada a la población peruana por

Yolanda Robles y Martin Padilla en el año 2018 y ajustada a la población investigada en este trabajo, por las autoras en el 2022.

Los resultados que proporciona dicha escala nos permiten evaluar:

a. La autoestima como una sola dimensión, situando a las personas en un continuo, que va de baja a alta autoestima.

b. Los resultados globales permiten medir la autoestima a un nivel: bajo, medio y alto.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable autoestima

Denominación	:	Escala de Autoestima de Rosenberg EAR.
Autor	:	Morris Rosenberg (1965).
Adaptación peruana	:	Yolanda Robles y Martin Padilla en el año 2018.
Ajuste a la muestra	:	Lizeth Carolina Mamani y Ana Belén Quispe Vilca
Finalidad	:	Evaluar la autoestima como una sola dimensión, situando a las personas en un continuo, que va de baja a alta autoestima.
Ámbito de aplicación	:	Individual y colectiva
Administración	:	A partir de los 12 años y adultos
Tiempo de aplicación	:	5 a 10 minutos
N° de ítems	:	10

4.4.1.1. Ajuste del Instrumento Calculada para la Población Investigada.

a. Confiabilidad del instrumento: Las autoras de la presente investigación obtuvieron la confiabilidad del instrumento mediante el cálculo del valor del alfa de Cronbach, en donde la muestra piloto fue $n = 30$ trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, obteniéndose un índice general de 0.930 lo que indica una excelente confiabilidad, es decir que

el instrumento, demuestra, estadísticamente que es capaz de evaluar la variable autoestima al acreditar estadísticamente que puede arrojar mediciones consistentes y estables por no variar significativamente, cuando se aplica al mismo sujeto, en las mismas condiciones pero, en diferentes momentos.

b. Validez del instrumento: Las autoras de esta investigación hallaron la validez de contenido mediante el juicio de expertos, siendo cuatro el número de especialistas, donde cada experto realizó la revisión del instrumento e hizo los ajustes necesarios, es decir que el instrumento es capaz de evaluar la autoestima y no otra variable.

4.4.2. Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG

Para la evaluación de la satisfacción laboral se utilizó un test psicométrico en forma de escala, construido por Alex Sívorí Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores en el 2013.

Los resultados que se obtiene de dicho cuestionario nos permiten evaluar:

a. Pretende medir la actitud del trabajador hacia su actual puesto de trabajo.

b. Los resultados globales permiten medir, la satisfacción laboral en niveles distribuidos de la siguiente manera: Alta insatisfacción laboral, parcial insatisfacción laboral, regular, parcial satisfacción laboral y alta satisfacción laboral.

c. Luego, permite establecer cada uno de los niveles ya mencionados de acuerdo a los factores: Condiciones de trabajo, remuneraciones y beneficios, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación, puesto de trabajo.

Ficha técnica Escala de la satisfacción laboral SL ARG

Denominación : Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.

Autor : Alex Sívorí Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores (2013)

Ajuste a la muestra	:	Lizeth Carolina Mamani y Ana Belén Quispe Vilca
Aplicación	:	Adultos de 18 años en adelante
Administración	:	Individual y colectiva
Duración	:	20 minutos aproximadamente.
N° de ítems	:	43

4.4.2.1. Ajuste del Instrumento Calculada para la Población Investigada:

a. Confiabilidad del instrumento: Las autoras de la presente investigación obtuvieron la confiabilidad del instrumento mediante el cálculo del valor del alfa de Cronbach, en donde la muestra piloto fue $n = 30$ trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, obteniéndose un índice general de 0.964 lo que indica una excelente confiabilidad, es decir que el instrumento, demuestra, estadísticamente que es capaz de evaluar la variable satisfacción laboral al acreditar estadísticamente que puede arrojar mediciones consistentes y estables por no variar significativamente, cuando se aplica al mismo sujeto, en las mismas condiciones pero, en diferentes momentos.

b. Validez del instrumento: Las autoras de esta investigación hallaron la validez de contenido mediante el juicio de expertos, siendo cuatro el número de especialistas para la variable de estudio, donde cada experto realizó la revisión del instrumento e hizo los ajustes necesarios, es decir que el instrumento es capaz de evaluar la satisfacción laboral y no otra variable

4.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para la presente investigación las autoras emplearon una serie de técnicas de procesamiento de datos. Primeramente se seleccionó el programa Excel para la creación de la matriz de los datos, posteriormente se seleccionó el programa estadístico Statistical Package for

the Social Sciences (SPSS-23) dónde se realizó el vaciado de los datos recogidos, se analizó descriptivamente los datos por cada variable para luego establecer la estadística inferencial para conocer la distribución de los datos empleando la prueba de Kolmogorov - Smirnov obteniendo una distribución no normal debido a que los valores de significación son menores a 0.05, por ello se emplearon pruebas no paramétricas para así poder probar las hipótesis planteadas y generalizar los resultados para toda la población, eligiendo entre éstas la prueba de Rho de Spearman, presentándose los resultados en las tablas y figuras que se muestran en los resultados.

4.6. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/FACTORES	TÉC. E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	TÉC. DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO
<p>• <u>Problema general:</u></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022?</p>	<p>- <u>Objetivo general:</u></p> <p>Determinar cuál es la relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.</p>	<p>- <u>Hipótesis general:</u></p> <p>H₁: Existe una relación positiva directa entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022. H₁: $r_{xy} \neq 0$</p> <p>Donde H₁: hipótesis alterna $r_{xy} \neq 0$: existe correlación entre la variable x y la variable y. x: autoestima. y: satisfacción laboral.</p> <p>H₀: No existe relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022. H₀: $r_{xy} = 0$</p> <p>Donde: H₀: hipótesis nula $r_{xy} = 0$: No existe correlación entre la variable x y la variable y. x: autoestima. y: satisfacción laboral.</p>	<p><u>Variable determinante o predictora:</u></p> <p>Autoestima. Morris Rosenberg (1965).</p> <p><u>Variable consecuente o de criterio:</u></p> <p>Satisfacción laboral (dimencionalizada por Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores (2013)).</p>	<p>VD:</p> <p>Autoestima</p>	<p>Observación</p> <p>Psicometría</p> <p>• Escala de autoestima de Rosenberg EAR.</p> <p>• Escala de satisfacción laboral SL ARG</p>	<p>Sumatoria</p> <p>Frecuencia</p> <p>Porcentaje</p> <p>Promedio</p> <p>R=Coficiente de correlación Rho de Spearman</p>

• <u>Problemas específicos.</u>	• <u>Objetivos específicos</u>	• <u>Hipótesis específicas:</u>	VC: Satisfacción laboral:
¿Cuál es el nivel de autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022?	Identificar el nivel de autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.	Al ser un problema descriptivo no necesita hipótesis.	Condiciones de trabajo
¿Cuál es el nivel de autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022 de acuerdo al sexo, edad, estado civil y grado de instrucción?	Identificar el nivel de autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022 de acuerdo al sexo, edad, estado civil y grado de instrucción.	Al ser un problema descriptivo no necesita hipótesis.	Remuneraciones y beneficios
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022?	Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.	Al ser un problema descriptivo no necesita hipótesis.	Supervisión
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022 de acuerdo al sexo,	Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022 de acuerdo al	Al ser un problema descriptivo no necesita hipótesis.	Relaciones humanas
			Promoción y capacitación
			Comunicación
			Puesto de trabajo

edad, estado civil y grado de instrucción?	sexo, edad, estado civil y grado de instrucción.	
¿Cuál es la relación que existe entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022?	Determinar la relación entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.	<p>H₂: Existe relación positiva entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.</p> <p>H₂: $R_{xy_1y_2y_3y_4y_5y_6y_7} \neq 0$</p> <p>H₀: No existe relación entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.</p>
¿La relación que existe entre la autoestima y la satisfacción laboral varía en función a los datos sociodemográficos de sexo, edad, estado civil y grado de instrucción de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022?	Determinar si la relación de la autoestima y la satisfacción laboral varía en función a los datos sociodemográficos de sexo, edad, estado civil y grado de instrucción de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.	<p>H₃: La relación que existe entre la autoestima y la satisfacción laboral varía en función a los datos sociodemográficos de sexo, edad, estado civil y grado de instrucción de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.</p> <p>H₃: $R_{xy_1y_2y_3y_4y_5y_6y_7z} \neq 0$</p> <p>H₀: Las relaciones que existen entre la autoestima y la satisfacción laboral no varía en función a los datos sociodemográficos de sexo, edad, estado civil y grado de instrucción de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022.</p>

Nota: Elaboración de las autoras

Capítulo V

Resultados

En el presente capítulo las autoras primeramente establecieron el tipo de distribución estadística de los datos a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), seguidamente presentan las características sociodemográficas de la muestra investigada. Posteriormente se expone los resultados descriptivos globales y por niveles de las variables de estudio y finalmente se presentan los resultados inferenciales que permiten la demostración de las hipótesis.

5.1 Kolmogorov-Smirnov (K-S)

Para la determinación de la distribución de los datos las autoras de la presente investigación emplearon la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Tabla 4*Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S)*

	n	p valor
Autoestima	248	0.0001
Satisfacción laboral	248	0.0000

Nota: elaboración propia

En la tabla 4 se aprecia que los datos de las variables de autoestima y satisfacción laboral no presentan una distribución normal, debido a que los valores de significación (p-valor) son menores a 0.05, por ello se emplearan pruebas no paramétricas para la comprobación de las hipótesis, es así que las autoras eligieron la prueba Rho de Spearman.

5.2. Descripción Sociodemográfica de la Investigación

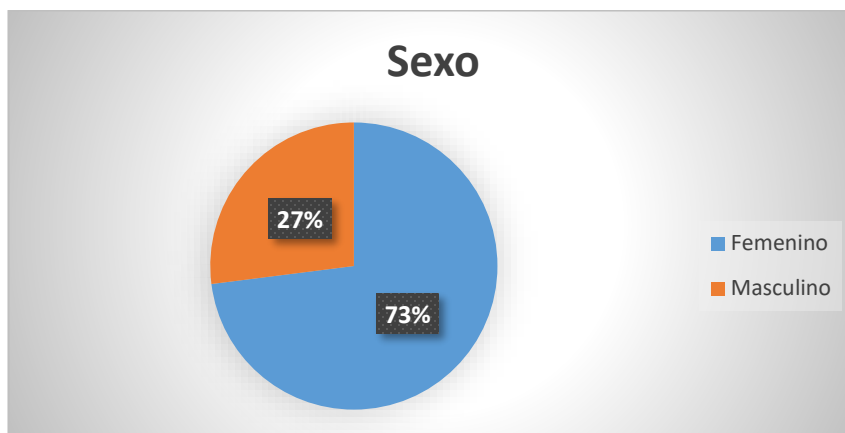
En seguida se presenta la descripción de las características sociodemográficas de la muestra estudiada.

Tabla 5*Descripción sociodemográfica de la muestra según sexo*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	182	73
Masculino	66	27
Total	248	100

Nota: Elaboración propia

En la tabla 5 se aprecia la distribución de los datos de acuerdo al sexo encontrándose que la cantidad de trabajadores del servicio de limpieza pública de sexo femenino es de 182 concentrándose así en esta categoría la mayor cantidad de sujetos, en comparación con el sexo masculino.

Figura 4*Descripción sociodemográfica de la muestra según sexo*

Nota: Elaboración propia

En la figura 4 se aprecia que el 73% de la muestra está conformada por trabajadores del servicio de limpieza pública del sexo femenino, mientras que el 27% lo conforman trabajadores del sexo masculino, lo que indica que la mayor cantidad de la muestra investigada es de sexo femenino.

Tabla 6*Descripción sociodemográfica de la muestra según rangos de edad*

Rangos de edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
(18-25 años)	8	3	3
(26-65 años)	238	96	99
(66 a más años)	2	1	100.0
Total	248	100.0	

Nota: Elaboración propia

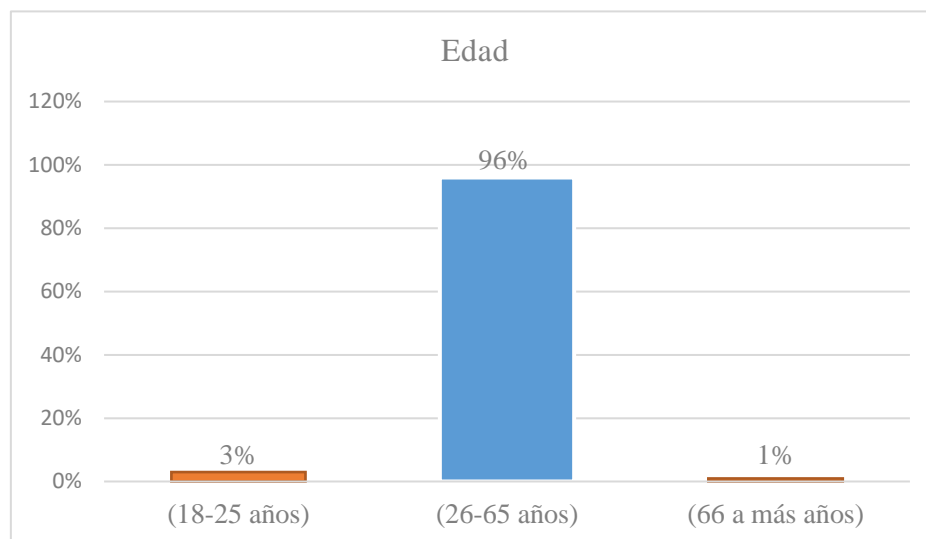
Interpretación

En la tabla 6 se observa que un total de 238 trabajadores del servicio de limpieza pública se encuentran concentrados dentro del rango de edad de 26 a 65 años de edad, 8 trabajadores de 18 a 25 años de edad y finalmente 2 trabajadores que están en el rango de 66 a más años de edad.

De lo cual se concluye que la mayor cantidad de trabajadores tienen edades de entre 26 a 65 años de edad.

Figura 5

Descripción sociodemográfica de la muestra según rangos de edad



Nota: Elaboración propia

En la figura 5 se observa que el 96% de los trabajadores del servicio de limpieza pública tienen edades que fluctúan dentro del rango de 26 a 65 años de edad, el 3% en un rango de 18 a 25 años de edad y por último el 1% en un rango de 66 a más años de edad, encontrándose así que el mayor porcentaje de la muestra estudiada tienen edades de entre 26 a 65 años de edad.

Tabla 7

Descripción sociodemográfica de la muestra según el estado civil

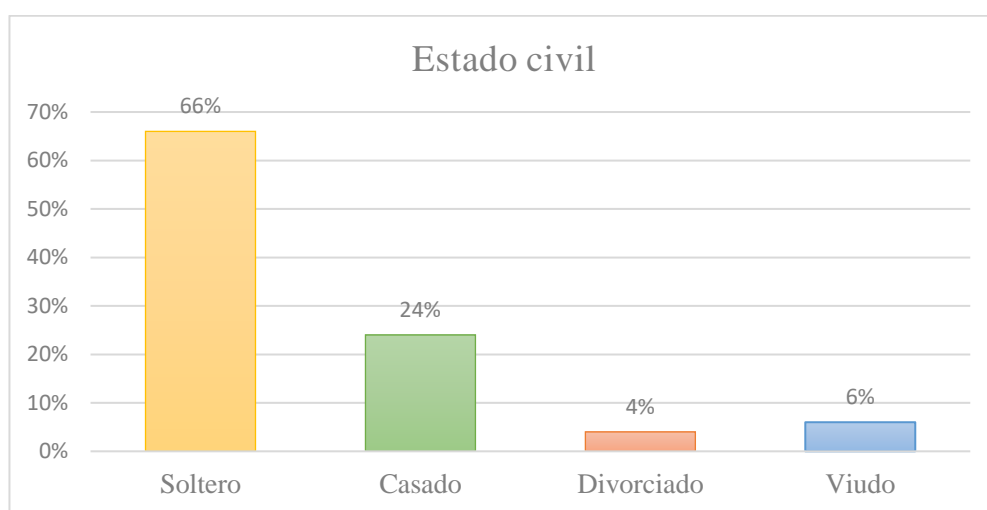
Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	165	66	66
Casado	59	24	90
Divorciado	9	4	94
Viudo	15	6	100
Total	248	100	

Nota: Elaboración propia

En la tabla 7 se aprecia la distribución de los datos de acuerdo al estado civil donde se observa que 165 trabajadores del servicio de limpieza pública son solteros, mientras que 59 de ellos son casados, concentrándose así en estas dos categorías la mayor cantidad de trabajadores, mientras que en las categorías de estado civil divorciado y viudo presentan cantidades bajas de 9 y 15 respectivamente.

Figura 6

Descripción sociodemográfica de la muestra según al estado civil



Nota: Elaboración propia

En la figura 6 se aprecia que el 66% de los trabajadores del servicio de limpieza pública son solteros y el 24% son casados, lo que indica que el mayor porcentaje de la muestra son solteros y casados con un porcentaje acumulado de 90%, mientras que el 10% de los trabajadores son divorciados o viudos.

Tabla 8

Descripción sociodemográfica de la muestra según al grado de instrucción

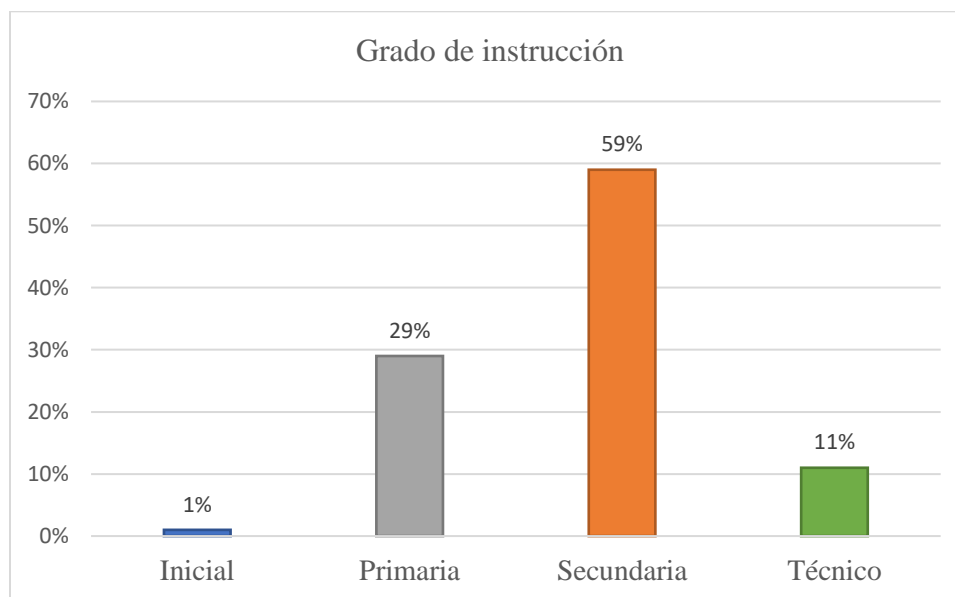
Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inicial	3	1	1
Primaria	73	29	30
Secundaria	145	59	89
Técnico	27	11	100.0
Total	248	100.0	

Nota: Elaboración propia

En la tabla 8 se evidencia la distribución de los datos de acuerdo al grado de instrucción hallándose que 145 de los trabajadores del servicio de limpieza pública cuenta con un nivel de educación secundario, 73 de ellos con una educación primaria, técnico 27 y 3 con un nivel inicial, de donde se infiere que la mayor cantidad de trabajadores cuentan con un grado de instrucción de nivel secundario.

Figura 7

Descripción sociodemográfica de la muestra según al grado de instrucción



Nota: Elaboración propia

En la figura 7 se aprecia que el 59% de los trabajadores del servicio de limpieza pública cuentan con un grado de instrucción de nivel secundario, seguido del grado de instrucción de nivel primario con un 29%, lo que indica que el mayor porcentaje de la muestra tiene un grado de instrucción de nivel secundario o primaria. Mientras que el 11% de los trabajadores cuentan con un grado de instrucción de nivel técnico y un 1% con un grado de instrucción de nivel inicial siendo estos dos últimos porcentajes bajos.

Tabla 9

Descripción sociodemográfica de la muestra según el tipo de familia

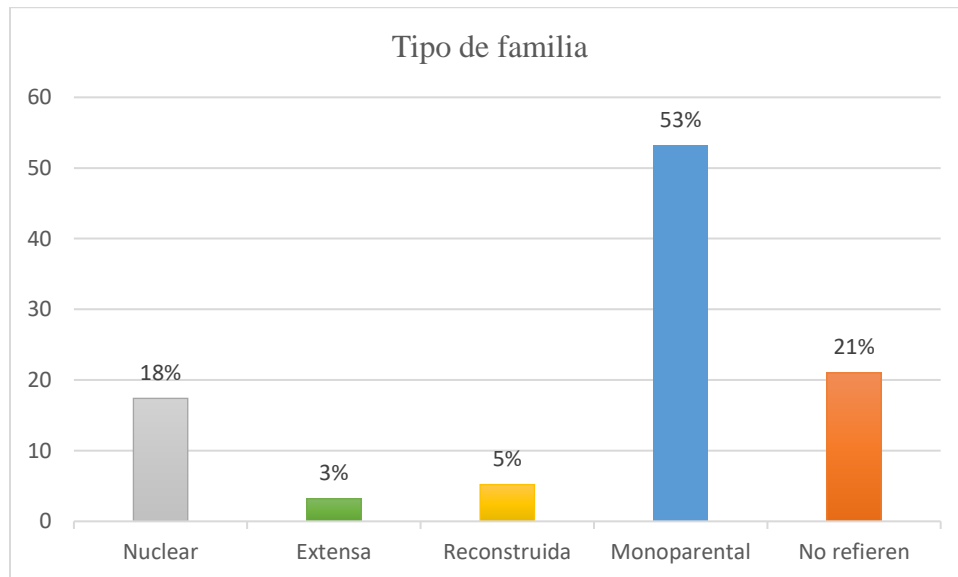
Tipo de familia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nuclear	43	18	18
Extensa	8	3	21
Reconstruida	13	5	26
Monoparental	132	53	79
No refieren	52	21	100.0
Total	248	100.0	

Nota: Elaboración propia

En la tabla 9 se evidencia la distribución de los datos de acuerdo al tipo de familia datos recogido de la ficha sociodemográfica encontrándose que 132 de los trabajadores del servicio de limpieza pública pertenecen a familias monoparentales, 52 trabajadores no refirieron datos al respecto, 43 de ellos pertenecen a familias nucleares, 13 de ellos pertenecen a familias reconstruidas y 8 a familias extensas.

Figura 8

Descripción sociodemográfica de la muestra según el tipo de familia



Nota: Elaboración propia

En la figura 8 se aprecia que el 53% de los trabajadores del servicio de limpieza pública pertenecen a una familia monoparental, seguidamente se encuentran los trabajadores que pertenecen a una familia nuclear con el 18%, el 8% de los mismos pertenecen a una familia extensa y reconstruida y por último el 21% no brindaron información al respecto.

5.3 Estadística Descriptiva Aplicada al Estudio

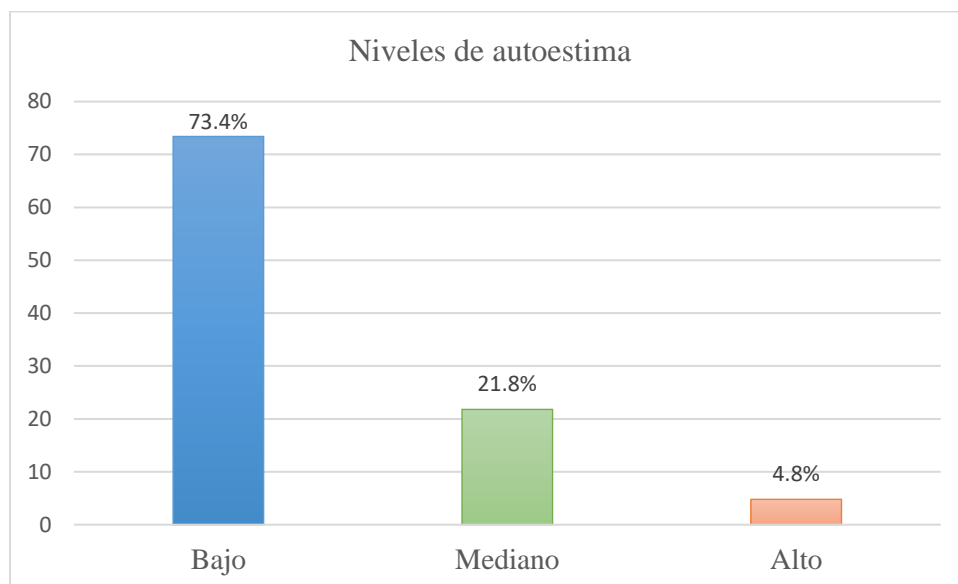
En base al análisis descriptivo realizado a cada variable de estudio, los resultados se muestran de la siguiente manera:

5.3.1. Niveles de Autoestima

Tabla 10*Niveles de autoestima*

Niveles de autoestima	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	182	73.4	73.4
Mediano	54	21.8	95.2
Alto	12	4.8	100
Total	248	100.0	

Nota: Elaboración propia

Figura 9*Niveles de autoestima*

Nota: Elaboración propia

De los resultados obtenido para los niveles de autoestima como variable de estudio, se aprecia que en la tabla 10 y en la figura 9 el 73.4% de trabajadores del servicio de limpieza pública presentan un nivel bajo de autoestima con una frecuencia de 182 casos, seguido del 21.8% de trabajadores que presentan un nivel medio de autoestima con una frecuencia de 54

casos y finalmente en el nivel alto de autoestima se encuentra el 4.8% de trabajadores con una frecuencia de 12 casos.

5.3.3. Niveles de Autoestima de Acuerdo a los Datos Sociodemográficos

Tabla 11

Niveles de autoestima de acuerdo al sexo

Nivel de autoestima	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	139	76.4	43	65.2
Medio	37	20.3	17	25.8
Alto	6	3.3	6	9
Total	182	100.0	66	100.0

Nota: Elaboración propia

En la tabla 11 se aprecia los niveles de autoestima de acuerdo al sexo encontrándose que: 76.4% de trabajadores del sexo femenino y el 65.2% de trabajadores del sexo masculino reportan niveles bajos de autoestima. El 20.3% de trabajadores del sexo femenino y el 25.8% de trabajadores del sexo masculino reportan niveles medios de autoestima, finalmente el 3.3% de trabajadores del sexo femenino y el 9% de trabajadores del sexo masculino reportan niveles altos de autoestima.

Tabla 12*Niveles de autoestima de acuerdo a los rangos de edad*

Nivel de autoestima	Rangos de edad					
	(18-25 años)		(26-65 años)		(66 a más años)	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	4	50.0	176	73.9	2	100.0
Medio	3	37.5	51	21.4	-	-
Alto	1	12.5	11	4.6	-	-
Total	8	100.0	238	100.0	2	100.0

Nota: Elaboración propia

En la tabla 12 se aprecia los niveles de autoestima de acuerdo a la edad, encontrando que: el 50% de trabajadores con edades de 18-25 años, el 73.9% de trabajadores con edades de 26 a 65 años y el 100% de trabajadores con edades de 65 a más años reportan un nivel bajo de autoestima; el 37.5% de trabajadores con edades de 18-25 años y el 21.4% de trabajadores con edades de 26 a 65 años reportan un nivel medio de autoestima; el 12.5% de trabajadores con edades de 18-25 años y el 4.6% de trabajadores con edades de 26 a 65 años reportan un nivel alto de autoestima.

Tabla 13*Niveles de autoestima de acuerdo al estado civil*

Nivel de autoestima	Estado civil							
	Soltero		Casado		Divorciado		Viudo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	120	72.7	45	76.3	7	77.8	10	66.7
Medio	37	22.4	10	16.9	2	22.2	5	33.3
Alto	8	4.8	4	6.8	-	-	-	-
Total	165	100.0	53	100.0	9	100.0	15	100.0

Nota: Elaboración propia

En la tabla 13 se aprecia los niveles de autoestima de acuerdo al estado civil, encontrando que: el 72.7% de trabajadores solteros, el 76.3% de trabajadores casados, el 77.8% de trabajadores divorciados y el 66.7% de trabajadores viudos reportan un nivel bajo de autoestima; el 22.4% de trabajadores solteros, el 16.9% de trabajadores casados, el 22.2% de trabajadores divorciados y el 33.3% de trabajadores viudos reportan un nivel medio de autoestima y por último el 4.8% de trabajadores solteros y el 6.8% de trabajadores casados reportan un nivel alto de autoestima.

Tabla 14

Niveles de autoestima de acuerdo al grado de instrucción

Nivel de autoestima	Grado de instrucción							
	Inicial		Primaria		Secundaria		Técnico	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	3	100.0	56	76.7	107	73.8	16	59.3
Medio	-	-	16	21.9	28	19.3	10	37.0
Alto	-	-	1	1.4	10	6.9	1	3.7
Total	3	100.0	73	100.0	145	100.0	27	100.0

Nota: Elaboración propia

En la tabla 14 se aprecia los niveles de autoestima de acuerdo al grado de instrucción, encontrando que: el 100% de trabajadores con grado de instrucción del nivel inicial, el 76.7% de trabajadores con grado de instrucción del nivel primario, el 73.8% de trabajadores con grado de instrucción del nivel secundario y el 59.3% de trabajadores con grado de instrucción del nivel técnico reportan un nivel bajo de autoestima; el 21.9 % de trabajadores con grado de instrucción del nivel primario, el 19.3% de trabajadores con grado de instrucción del nivel secundario y el 37% de trabajadores con grado de instrucción del nivel técnico reportan un nivel medio de autoestima; el 1.4% de trabajadores con grado de instrucción del nivel primario, el 6.9% de

trabajadores con grado de instrucción del nivel secundario y el 3.7% de trabajadores con grado de instrucción del nivel técnico reportan un nivel alto de autoestima.

5.3.4. Niveles de Satisfacción Laboral

Tabla 15

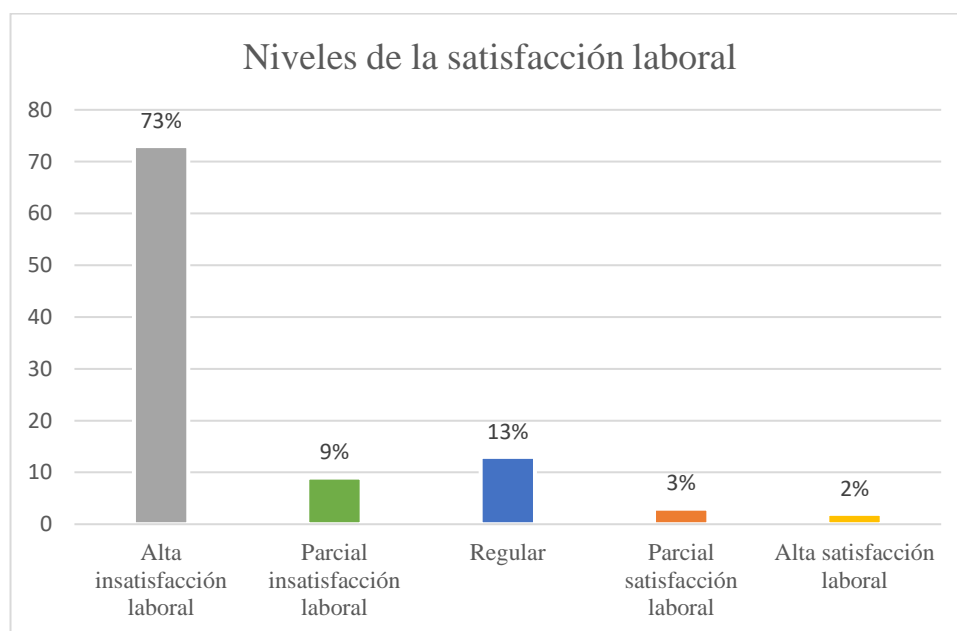
Niveles de satisfacción laboral

Niveles de satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta insatisfacción laboral	182	73	73
Parcial insatisfacción laboral	21	9	82
Regular	33	13	95
Parcial satisfacción laboral	7	3	98
Alta satisfacción laboral	5	2	100.0
Total	248	100	

Nota: Elaboración propia

Figura 10

Niveles de satisfacción laboral



Nota: Elaboración propia

De los resultados obtenido para la satisfacción laboral como variable de estudio, se observa en la tabla 15 y en la figura 10 que el 73% de trabajadores del servicio de limpieza pública presentan un nivel de alta insatisfacción laboral con una frecuencia de 182 casos, seguido del 13% de trabajadores que presentan un nivel regular de satisfacción laboral con una frecuencia de 33 casos, a ello le sigue el nivel de parcial insatisfacción laboral que representa el 9% con una frecuencia de 21 casos, a continuación de este se encuentra el nivel parcial de satisfacción laboral con el 3% con una frecuencia de 7 casos y finalmente en el nivel alta satisfacción laboral se encuentra el 2% de trabajadores con una frecuencia de 5 casos. De lo cual podemos inferir que la mayor cantidad de trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco presentan un nivel de alta insatisfacción laboral.

5.3.4. Niveles de Satisfacción Laboral de Acuerdo a los Datos Sociodemográficos

Tabla 16

Niveles de satisfacción laboral de acuerdo al sexo

Nivel de satisfacción laboral	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alta insatisfacción laboral	138	75.8	44	66.7
Parcial insatisfacción laboral	16	8.8	5	7.6
Regular	24	13.2	9	13.6
Parcial satisfacción laboral	4	2.2	3	4.5
Alta satisfacción laboral	0	0	5	7.6
Total	182	100.0	66	100.0

Nota: Elaboración propia

En la tabla 16 se aprecia los niveles de satisfacción laboral de acuerdo al sexo encontrándose que: el 75.8% de trabajadores del sexo femenino y el 66.7% de trabajadores del sexo masculino reportan alta insatisfacción laboral; el 8.8% de trabajadores del sexo femenino y

el 7.6% de trabajadores del sexo masculino reportan parcial insatisfacción laboral; el 13.2% de trabajadores del sexo femenino y el 13.6% de trabajadores del sexo masculino reportan satisfacción laboral regular; el 2.2% de trabajadores del sexo femenino y el 4.5% de trabajadores del sexo masculino reportan parcial satisfacción laboral y el 7.6% de trabajadores del sexo masculino reportan alta satisfacción laboral.

Tabla 17

Niveles de satisfacción laboral de acuerdo a los rangos de edad

Nivel de satisfacción laboral	Rangos de edad					
	(18-25 años)		(26-65 años)		(66 a más años)	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alta insatisfacción laboral	4	50.0	176	73.9	2	100.0
Parcial insatisfacción laboral	1	12.5	20	8.4	-	-
Regular	3	37.5	30	12.6	-	-
Parcial satisfacción laboral	-	-	7	2.9	-	-
Alta satisfacción laboral	-	-	5	2.1	-	-
Total	8	100.0	238	100.0	2	100.0

Nota: Elaboración propia

En la tabla 17 se aprecia los niveles de satisfacción laboral de acuerdo a la edad, encontrando que: el 50% de trabajadores con edades de 18-25 años, el 73.9% de trabajadores con edades de 26 a 65 años y el 100% de trabajadores con edades de 65 a más años reportan alta insatisfacción laboral; el 12.5% de trabajadores con edades de 18-25 años y el 8.4% de trabajadores con edades de 26 a 65 años reportan parcial insatisfacción laboral; el 37.5% de trabajadores con edades de 18-25 años y el 12.6% de trabajadores con edades de 26 a 65 años reportan satisfacción laboral regular; el 2.9% de trabajadores con edades de 26 a 65 años reportan parcial satisfacción laboral y por último el 2.1% de trabajadores con edades de 26 a 65 años reportan alta satisfacción laboral.

Tabla 18*Niveles de satisfacción laboral de acuerdo al estado civil*

Nivel de satisfacción laboral	Estado civil							
	Soltero		Casado		Divorciado		Viudo	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alta insatisfacción laboral	122	73.9	46	78.0	7	77.8	7	46.7
Parcial insatisfacción laboral	16	9.7	3	5.1	1	11.1	1	6.7
Regular	21	12.7	5	8.5	1	11.1	6	40.0
Parcial satisfacción laboral	4	2.4	2	3.4	-	-	1	6.7
Alta satisfacción laboral	2	1.2	3	5.1	-	-	-	-
Total	165	100.0	59	100.0	9	100.0	15	100.0

Nota: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 18 se aprecia los niveles de satisfacción laboral de acuerdo al estado civil, encontrando que: el 73.9% de trabajadores solteros, el 78% de trabajadores casados, el 77.8% de trabajadores divorciados y el 46.7% de trabajadores viudos reportan alta insatisfacción laboral; el 9.7% de trabajadores solteros, el 5.1% de trabajadores casados, el 11.1% de trabajadores divorciados y el 6.7% de trabajadores viudos reportan parcial insatisfacción laboral; el 12.7% de trabajadores solteros, el 8.5% de trabajadores casados, el 11.1% de trabajadores divorciados y el 40% de trabajadores viudos reportan satisfacción laboral regular; el 2.4% de trabajadores solteros, el 3.4% de trabajadores casados y el 6.7% de trabajadores viudos reportan parcial

satisfacción laboral y finalmente el 1.2% de trabajadores solteros y el 5.1% de trabajadores casados reportan alta satisfacción laboral.

Tabla 19

Niveles de satisfacción laboral de acuerdo al grado de instrucción

Nivel de satisfacción laboral	Grado de instrucción							
	Inicial		Primaria		Secundaria		Técnico	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alta insatisfacción laboral	3	100.0	57	78.1	108	74.5	14	51.9
Parcial insatisfacción laboral	-	-	6	8.2	9	6.2	6	22.2
Regular	-	-	8	11.0	18	12.4	7	25.9
Parcial satisfacción laboral	-	-	2	2.7	5	3.4	-	-
Alta satisfacción laboral	-	-	-	-	5	3.4	-	-
Total	3	100.0	73	100.0	145	100.0	27	100.0

Nota: Elaboración propia

En la tabla 19 se aprecia los niveles de satisfacción laboral de acuerdo al grado de instrucción, encontrando que: el 100% de trabajadores con grado de instrucción del nivel inicial, el 78.1% de trabajadores con grado de instrucción del nivel primario, el 74.5% de trabajadores con grado de instrucción del nivel secundario y el 51.9% de trabajadores con grado de instrucción del nivel técnico reportan una alta insatisfacción laboral; el 8.2% de trabajadores con grado de instrucción del nivel primario, el 6.2% de trabajadores con grado de instrucción del nivel secundario y el 22.2% de trabajadores con grado de instrucción del nivel técnico reportan una parcial insatisfacción laboral; el 11% de trabajadores con grado de instrucción del nivel

primario, el 12.4% de trabajadores con grado de instrucción del nivel secundario y el 25.9% de trabajadores con grado de instrucción del nivel técnico reportan satisfacción laboral regular; el 2.7% de trabajadores con grado de instrucción del nivel primario y el 3.4% de trabajadores con grado de instrucción del nivel secundario reportan parcial satisfacción laboral, finalmente el 3.4% de trabajadores del grado de instrucción del nivel secundaria reportan alta satisfacción laboral.

5.4. Estadística Inferencial Aplicada al Estudio

Finalmente, se presentan las siguientes tablas donde se plasma el análisis inferencial correspondiente para las pruebas de hipótesis de la referida investigación, de acuerdo al orden establecido en el capítulo III.

5.4.1. Prueba de la Hipótesis General

Tabla 20

Correlación entre la autoestima y la satisfacción laboral

Satisfacción laboral		
	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Autoestima	,611**	.000

Nota: Elaboración propia

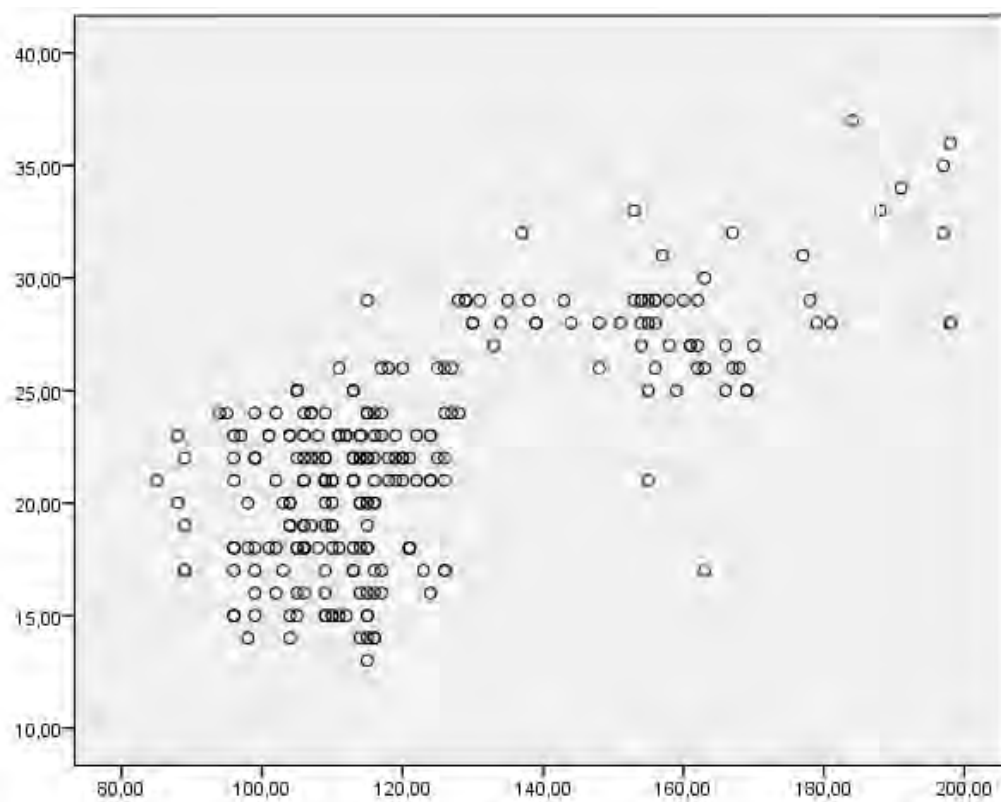
La tabla 20 muestra el análisis de los datos para la correlación de la autoestima y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, se encontró que existe una correlación entre la autoestima y de la satisfacción laboral en base a los siguientes valores: De acuerdo al p-valor hallado que fue de ,000 que indica que existe correlación significativa y el coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor encontrado

es de ,611** el cual indica que existe una correlación positiva, a su vez es directa lo que indica que a mayores valores de autoestima mayores valores de satisfacción laboral y viceversa.

De lo descrito anteriormente se acepta la hipótesis alterna: “Existe una relación positiva directa entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022”.

Figura 11

Gráfico de dispersión de la correlación entre autoestima y satisfacción laboral



Nota: Diagrama de dispersión en base al procesamiento estadístico que evidencia gráficamente la correlación entre la autoestima y la satisfacción laboral teniendo esta una distribución ascendente.

5.4.2. Prueba de la Primera Hipótesis Específica

Tabla 21*Relación entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral*

		Autoestima	
		Correlación Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Factores de la satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	,525	.000 **
	Remuneración y beneficios laborales	,596	.000 **
	Supervisión	,450	.000 **
	Relaciones humanas	,605	.000 **
	Promoción y capacitación	,501	.000 **
	Comunicación	,621	.000 **
	Puesto de trabajo	,345	.000 **

Nota: Elaboración propia

La tabla 21 muestra el análisis de los datos para la correlación de la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, encontrándose que existe correlación positiva, directa y significativa entre la autoestima y cada uno de los factores de la satisfacción laboral, donde se evidencia que en los factores: condiciones de trabajo, remuneración y beneficios, relaciones humanas, promoción y capacitación, y comunicación existen correlaciones moderadas; mientras que en los factores supervisión y puesto de trabajo las correlaciones son débiles.

De lo descrito anteriormente se acepta la hipótesis específica alterna: “Existe una relación positiva entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022”.

5.4.3. Prueba de la Segunda Hipótesis Específica

No se ha logrado determinar si la correlación entre la autoestima y la satisfacción varía en función a los datos sociodemográficos por la dispersión de la población investigada, lo cual hizo que no hubiera el número suficiente de sujetos en cada una de las celdas del estadístico que se ha utilizado para la demostración de hipótesis excepto en función al dato sociodemográfico referido al sexo en el cual si se encontraba una porción estudiada susceptible de cálculos estadísticos tanto en el sexo masculino, como en el sexo femenino.

Tabla 22

Relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en función al sexo

	Sexo	
	Femenino	Masculino
Coefficiente de correlación Rho de Spearman	,576**	,699**
Sig. (bilateral)	.000 **	.000 **
N	182	66

Nota: Elaboración propia

En la tabla 22 se presentan los resultados de la correlación entre la autoestima y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco en función al sexo, encontrándose que existe correlación positiva, directa y significativa para ambos sexos femenino y masculino. Por lo que concluye que la relación positiva, directa y significativa que se ha hallado a nivel general en toda la muestra investigada no varía de acuerdo a los datos sociodemográficos.

De lo descrito anteriormente se acepta la segunda hipótesis nula: “Las relaciones que existen entre la autoestima y la satisfacción laboral no varía en función a los datos sociodemográficos de sexo, edad, estado civil y grado de instrucción de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022”.

Capítulo VI

Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue determinar cuál es la relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022, a continuación, se expone la discusión de los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos: Escala de autoestima de Rosenberg EAR para la variable autoestima y la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG para la variable satisfacción laboral, con el fin de cotejar los resultados hallados con los resultados de estudios de investigaciones realizadas anteriormente, ya sea para establecer similitudes o diferencias respecto a los resultados obtenidos, así como también respaldar los mismo con fundamentos teóricos preexistentes.

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación se encontró que existe una correlación positiva, directa y significativa entre la autoestima y la satisfacción laboral lo que

revela que a mayores valores de autoestima mayores valores de satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, estos resultados coinciden con González et al., (2014), quienes, en un estudio realizado en sujetos con estudios superiores y no superiores, hallaron una correlación positiva y significativa entre autoestima y satisfacción laboral.

Lo hallado concuerda también con la investigación de Velazco (2018) quien en un estudio realizado en los defensores públicos de la dirección distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, encontró que existe una relación positiva débil entre el nivel de autoestima y la satisfacción laboral.

Asimismo, Palomino (2019) halló una correlación positiva débil entre la autoestima y la satisfacción laboral en docentes de la Red Educativa de Pachapaki del Distrito de Santa Rosa – Mazocruz en el año escolar 2017.

Cabe mencionar que Ramirez & Huaman (2018) hallaron una correlación negativa mínima entre la autoestima y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Con todo ello, el aporte teórico de la presente investigación radica en que aporta un argumento más a favor de la teoría que sostiene que ambas variables correlacionan lo cual al validarla, ocasionaría que ésta permanezca vigente.

Por otro lado, la presente investigación difiere de la investigación realizada por Hinostroza (2020) donde los resultados muestran que no existe una relación entre la autoestima y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Corrales.

De la misma manera De la Torre (2017) indica que no existe una relación entre la autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del hospital “Víctor Larco Herrera”.

Así mismo Godínez (2015) concluyó que no existe correlación significativa entre autoestima y satisfacción laboral en los colaboradores de La Moderna S.A. de Huehuetenango.

Como también Módica (2017) indica que no existe correlación estadísticamente significativa entre las variables autoestima y satisfacción laboral en el equipo directivo, pedagógico y docente de un CENS (Centro Educativo de Nivel Secundario).

La correlación entre la autoestima y la satisfacción laboral coincide con lo expuesto por Muchinsky (1983) quien en su libro “Psicología aplicada al trabajo” sostiene que en la satisfacción laboral intervienen factores intrínsecos como las percepciones y valoraciones individuales (autoestima) y factores extrínsecos que engloba el salario, las políticas de la compañía, los recursos, la supervisión, etc. De la relación que existe entre ambas variables se infiere que: trabajadores con autoestima baja actúan de manera insegura en situaciones sociales esperando la aprobación de los demás, no reconocen sus propias capacidades y se auto sabotean, tienen dificultad para pedir ayuda, presentan pesimismo frente a la vida y esto se refleja en su vida laboral presentando una alta o parcial insatisfacción que se manifiesta en: dificultad al establecer relaciones interpersonales en sus vínculos de amistad con sus demás compañeros de trabajo la cual suelen ser inadecuadas, les cuesta hacer saber de sus necesidades en el trabajo debido a la poca confianza y seguridad en ellos mismos. Por otro lado se deduce que: trabajadores con autoestima alta actúan con seguridad en sí mismos en situaciones sociales, se comportan de manera asertiva e identifican y manifiestan sus pensamientos, emociones y necesidades sin esperar la aprobación de los demás, reconocen sus propias capacidades, disfrutan de la vida y esto se manifiesta en su vida laboral presentando una alta satisfacción que se muestra en: adecuadas relaciones interpersonales al establecer sus vínculos de amistad con sus demás compañeros de trabajo, muestran organización y productividad en su lugar de trabajo.

Los resultados encontrados en la presente investigación nos indican que existe una correlación positiva, directa y significativa entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, confirmando así que nuestra hipótesis general alterna se cumple.

Además de correlacionar la autoestima y la satisfacción laboral, en el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo específico el relacionar la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, 2022, cuyos resultados arrojaron que existe una correlación positiva, directa y significativa entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en la población de estudio, lo que indica que a mayores valores de autoestima mayores valores en los factores de la satisfacción laboral. Siendo esta correlación moderada en los factores: condiciones de trabajo, remuneración y beneficios, relaciones humanas, promoción y capacitación, finalmente comunicación; mientras que en los factores supervisión y puesto de trabajo las correlaciones son débiles. Por lo descrito anteriormente se acepta la primera hipótesis específica alterna.

Respecto a la relación de la autoestima y la satisfacción laboral en función al sexo, se halló que existe una correlación positiva, directa y significativa para ambos sexos femenino y masculino, encontrándose que dicha relación no varía en función al sexo. Para los datos sociodemográficos de edad, grado de instrucción y estado civil no se ha logrado determinar si la correlación entre la autoestima y la satisfacción varía debido a la dispersión de la población investigada.

En cuanto a los niveles de autoestima se encontró que el 73.4% de trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco presenta un nivel bajo de autoestima, resultado diferente al encontrado por Hinostroza (2020) quien en sus resultados halló que el 79.1% presenta una autoestima alta en los trabajadores del Centro de Salud Corrales

También Velazco (2018) encontró que el 82.5% de defensores públicos de la dirección distrital de Lima Este del ministerio de justicia y derechos humanos tienen una autoestima alta.

Por su parte Ramirez & Huaman (2018) evidencian que un 67.35% de trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos tienen un nivel medio de autoestima. Así mismo Godínez (2015) encuentra un nivel medio de autoestima.

De La Torre (2017) respecto a la distribución de la autoestima de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, encontró que el 84.4% presenta alta autoestima.

De la misma manera Módica (2017) encontró que el 93.3% presenta un nivel alto de autoestima en el equipo directivo, pedagógico y docente de un Centro de Educación de Nivel Secundario.

En relación a los niveles de satisfacción laboral se encontró que el 73% de trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco presentan un nivel de alta insatisfacción laboral, resultado que coincide con De La Torre (2017) respecto a la distribución de la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital “Víctor Larco Herrera”, se aprecia que el 95.6% presentan insatisfacción laboral.

A esto se suman los resultados encontrados por Hinostraza (2020) quien halló que el 88.4% de trabajadores del Centro de Salud Corrales están insatisfechos.

Por otro lado, Velazco (2018) encontró que el 62.5% de defensores públicos de la dirección distrital de Lima Este del ministerio de justicia y derechos humanos tienen alta satisfacción laboral, coincidiendo con Godínez (2015) quien encuentra que el 42.5% presenta alta satisfacción laboral en colaboradores de La Moderna S.A.

Del mismo modo Ramirez & Huaman (2018) evidencian que los trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se

encuentran medianamente satisfechos representando el 54%, y un 46% se encuentra muy satisfecho.

De la misma manera Mónica (2017) encontró que el 40% presenta parcial satisfacción laboral en el equipo directivo, pedagógico y docente de un Centro de Educación de Nivel Secundario.

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que el mayor porcentaje de trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, tienen baja autoestima y alta insatisfacción laboral.

Del análisis descriptivo de las variables en la población de estudio se encontró que respecto a los niveles de autoestima de acuerdo a los datos sociodemográficos; se reportan mayores valores de autoestima baja en el sexo femenino que en el sexo masculino. En cuanto a la edad todos los trabajadores de 66 a más años tienen autoestima baja. De acuerdo al estado civil se registra que los valores de autoestima baja en casados y divorciados es mayor a la de solteros y viudos, además en cuanto al grado de instrucción todos los trabajadores con grado de educación inicial tienen autoestima baja y los del grado de nivel secundario tienen mayores valores de autoestima alta que los de primaria. A su vez con respecto a los niveles de satisfacción laboral de acuerdo a los datos sociodemográficos se encontró que se reportan mayores valores de alta insatisfacción laboral en el sexo femenino que en el sexo masculino. En cuanto a la edad todos los trabajadores de 66 a más años tienen alta insatisfacción laboral. De acuerdo al estado civil se registra que los valores de alta insatisfacción laboral en casados y divorciados es mayor a la de solteros y viudos, asimismo en cuanto al grado de instrucción todos los trabajadores con grado de educación inicial tienen alta insatisfacción laboral, además en el grado de nivel secundario se registran valores de alta satisfacción laboral mientras que en los de primaria no.

Los resultados encontrados en la presente investigación al ser comparados con otras investigaciones, evidencian que existe correlación entre autoestima y satisfacción laboral en varias investigaciones mientras que en muchas de ellas no, esto puede deberse a que en cada una de las investigaciones que correlacionó éstas dos variables las realizaron en poblaciones diferentes, no habiendo ninguna investigación que correlacione la autoestima y la satisfacción laboral en una población similar o igual a la de la presente investigación, también los resultados obtenidos servirán de base para que futuras investigaciones profundicen en la correlación de éstas dos variables en trabajadores de limpieza pública de otras regiones y así tener mayor información de cómo se comportan estas variables, generando mayor conocimiento.

CAPÍTULO VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.1 Conclusiones

Primero, se acepta la hipótesis general alterna que indica que existe correlación positiva, directa y significativa entre la autoestima y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco-2022.

Con todo ello, el aporte teórico de la presente investigación radica en que aporta un argumento más a favor de la teoría que sostiene que ambas variables correlacionan, lo cual, al validarla con los resultados, ocasiona que ésta permanezca vigente.

Segundo, en cuanto a los niveles de autoestima se encontró que el 73.4% presenta un nivel de autoestima baja, el 21.8% un nivel de autoestima medio y el 4.8% un nivel de autoestima alto.

Tercero, los niveles de autoestima de acuerdo a los datos sociodemográficos como son: sexo, edad, estado civil y grado de instrucción reportan mayores valores de autoestima baja en el sexo femenino que en el sexo masculino. En cuanto a la edad los trabajadores de 66 a más años tienen autoestima baja. De acuerdo al estado civil se registra que los valores de autoestima baja

en casados y divorciados es mayor a la de solteros y viudos, además en cuanto al grado de instrucción todos los trabajadores con grado de educación inicial tienen autoestima baja y los del grado de nivel secundario tienen mayores valores de autoestima alta que los de primaria.

Cuarto, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral se encontró que el 73% presentan un nivel de alta insatisfacción laboral, el 13% un nivel de satisfacción laboral regular, el 9% parcial insatisfacción laboral, el 3% un nivel de parcial satisfacción laboral y el 2% un nivel de alta satisfacción laboral.

Quinto, los niveles de satisfacción laboral de acuerdo a los datos sociodemográficos como son el sexo, la edad, estado civil y grado de instrucción reportan mayores valores de alta insatisfacción laboral en el sexo femenino que en el sexo masculino. En cuanto a la edad todos los trabajadores de 66 a más años tienen alta insatisfacción laboral. De acuerdo al estado civil se registra que los valores de alta insatisfacción laboral en casados y divorciados es mayor a la de solteros y viudos, asimismo en cuanto al grado de instrucción todos los trabajadores con grado de educación inicial tienen alta insatisfacción laboral, además en el grado de nivel secundario se registran valores de alta satisfacción laboral mientras que en los de primaria no.

Sexto, existe una correlación positiva, directa y significativa entre la autoestima y los factores de la satisfacción laboral en la población de estudio, siendo esta correlación moderada en los factores: condiciones de trabajo, remuneración y beneficios, relaciones humanas, promoción y capacitación y comunicación; mientras que en los factores supervisión y puesto de trabajo las correlaciones son débiles. Por lo descrito anteriormente se acepta la hipótesis específica alterna.

Séptimo, respecto a la relación entre la autoestima y la satisfacción laboral varía en función a los datos sociodemográficos de sexo, edad, grado de instrucción y estado civil se concluye que para el dato sociodemográfico referido al sexo dicha relación no varía.

7.2 Recomendaciones

- ❖ Se sugiere a los municipios a dar cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo ley n° 29783 que indica que los trabajadores tienen derecho a que el estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que garanticen un estado de vida saludable, física, mental y social, en forma continua, además que puedan promuevan la incorporación de departamentos de psicología para la atención a trabajadores del área de limpieza pública, para cuidar la salud mental de esta población y a su vez trabajar con las redes de apoyo como son el MINSA, centros de salud mental comunitarios, hospitales, al mismo tiempo se les recomienda ejecutar el programa de intervención planteado por las investigadoras, orientado a mejorar los niveles de autoestima, promoviendo así que sus trabajadores puedan contar con mejores recursos a nivel personal y laboral (Apéndice L)
- ❖ En cuanto al trabajo de sensibilización, las investigadoras consideran oportuno el difundir los resultados obtenidos en la presente investigación para con la sociedad en su conjunto ya que en dichos resultados indican que esta población presenta un nivel de autoestima bajo y esto guarda relación con el trato que reciben por parte de la ciudadanía y esto se me reflejado también en la satisfacción frente a su trabajo, este trabajo de sensibilización busca promover conciencia y revalorar el trabajo que realizan los trabajadores del servicio de limpieza pública para que así puedan trabajar en condiciones dignas. Para esto las investigadoras tomarán contacto con diferentes medios de comunicación que servirán como nexo para la difusión de los hallazgos de esta investigación.

- ❖ A la comunidad investigadora se les insta a que puedan investigar la correlación de estas variables en poblaciones iguales o similares de otras regiones del país, para poder tener mayor conocimiento de cómo se comportan estas variables en dichas poblaciones, además partiendo de esta investigación primigenia se invita a los investigadores a que puedan profundizar en cómo se comportan ambas variables en esta población buscando la relación de causalidad, comparativa, para de esta maneja generar mayor conocimientos sobre las variables estudiadas en trabajadores del servicio de limpieza pública.
- ❖ Al carecer de estudios realizados en esta población se recomienda estudiar que otras variables están presentes como parte de la problemática de ésta población, considerando que esta población es vulnerable, dando cumplimiento así al trabajo de proyección de la universidad para con la sociedad en su conjunto.

Referencias

- Abanto, A. G. (2022). *Manejo de conflictos y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de limpieza pública y residuos sólidos de la municipalidad distrital de Guadalupe*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity . *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 422-436.
- Alcántara, J. A. (2004). *Educar la autoestima*. España: ceac.
- Alvarenga, D. (2012). *Aplicación de un programa de psicoterapia basado en el modelo cognitivo conductual a estudiantes con p autoestima de primer año de bachillerato del instituto nacional de santa elena*. Universidad de el Salvador, el Salvador.
- American Psychological Association APA. (2021). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. México: El manual moderno.
- André, C. (2013). *Prácticas de autoestima*. Barcelona: Kairós.
- Apaza, R., & Anahui, S. (2019). *Satisfacción marital y satisfacción laboral en los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad provincial de Arequipa*. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Arias, R. C. (2021). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en la unidad de trámite documentario en una Universidad Nacional – Cusco*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human resource Management Practice* . London: Kogan Page .

Aslla, A. M., & Quispe, M. E. (2022). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Estrés Laboral en Trabajadores de Limpieza Pública de la Provincia de Cusco – 2022*.

Universidad Nacional De San Antonio Abad De Cusco, Cusco.

Benítez Perez, M. E. (2017). La familia: Desde lo tradicional a lo discutible. *Novedades en población*, 58- 68.

Bermeo, M. P. (2023). Asociación entre autoestima y desempeño laboral en los servidores y trabajadores del departamento de acción social del GAD municipal de Azoques. 2023.

Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Ecuador, Ecuador.

Bonet, J. V. (1997). *Sé amigo de ti mismo*. España: Sal Terrae.

Bonillo, D., & Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. 189-200.

Branden, N. (1993). *El poder de la autoestima*. Paidós.

Branden, N. (1995). *Los seis pilares de la autoestima*. España: Paidós.

Burns, R. B. (1990). *El autoconcepto*. Bilbao: EGA.

Cahuana, J. C. (2019). "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa telefónica, Cusco*". Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Perú.

Calderon, M., Lizcano, I. L., & Lizcano, A. (2017). *Relación entre autoestima y satisfacción laboral del personal de enfermería asistencial que labora en un instituto prestador de salud privado de la ciudad de Cúcuta*. Universidad Francisco de Paula Santander, Colombia.

Cárdenas, R., & Aquino, L. (15 de Junio de 2023). Trabajadores de limpieza hallan pierna humana en carro de basura de Cusco. *La República*. Obtenido de

<https://larepublica.pe/sociedad/2023/06/15/cusco-trabajadores-de-limpieza-hallan-pierna-humana-en-carro-de-basura-lrnd-288570>

- Chiang , M. M., & San Martín , N. J. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Universidad del Bio Bio, Chile.
- Cleghorn, P. (2003). *Como desarrollar la autoestima. Técnicas eficaces para aprender a valorarnos y respetarnos*. Barcelona, España.: Robinbook.
- Congreso de la república. (20 de Agosto de 2011). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley n° 29783*. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0052/ley-seguridad-salud-en-el-trabajo.pdf>
- Coopersmith, S. (1981). *The antecedents of Self-Esteem*. Consulting Psychologists Press.
- Dawis, R. (1994). *Theory of work adjustment*. México: McGrawHill.
- De La Torre, M. L. (2017). *Niveles de autoestima y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital "Víctor Larco Herrera"*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Perú.
- De Mézerville, G. (2004). *Ejes de salud mental. Los procesos de autoestima, dar y recibir afecto y adaptación al estrés*. México: Trillas.
- Diaz, M. (2008). *Autoestima y autoeficacia durante el proceso de jubilación en los*. Universidad del Aconcagua., Argentina.
- Elliott, G. (2001). *The Self as Social Product and Social Force*. Cambridge: Owens, S. Stryker, & N. Goodman.
- Epstein. (s.f.). *El inconsciente, el preconscious y el autoconcepto*. J. Suls & A. Greenwald .
- Epstein, S. (1985). The implications of cognitive-experiential self-theory for research in social psychology and personality. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 283–310.

- Flores, B. I. (2020). *Satisfacción laboral de los promotores de venta en la empresa de telecomunicaciones Bitel sucursal Santiago Cusco – 2020*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Freud, S. (1914). *Introducción al Narcisismo*. Buenos Aires: Amorrortu.
- García Villamontes. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Godínez, L. I. (2015). *La autoestima y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de La Moderna S.A del departamento de Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- González Ruiz Ruano , V., Fresnedas Blanco, M., Carrillo Pareja, A., Martín Rot, A., & García Pereira, S. (2014). *Satisfacción laboral, satisfacción vital y autoestima en una muestra comparada de sujetos con estudios superiores y no superiores*. Universidad de Granada, España.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* . México: McGRAW-HILL.
- Herrera, M. L. (2016). *Clima social familiar y autoestima en adolescente de una institución educativa nacional de Nuevo Chimbote*. Universidad César Vallejo, Chimbote.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Hinostroza, P. E. (2020). *Niveles de autoestima y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Corrales Tumbes - Perú*. Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Nueva York : Harper & Brothers.

- Huamán, N. (2021). "*Clima organizacional y Satisfacción laboral del usuario interno de la Micro Red Livitaca de la red de servicios de salud Chumbivilcas*". Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: McGRAW-HILL.
- Kreitner, Robert, & Kinicki, Angelo. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: MacGraw-Hill.
- La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). *Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos*. Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146180_spa
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row Publishers.
- Maslow, A. (1968). *El Hombre Autorealizado: Hacia una Psicología del Ser*. Nueva York: Kairos.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). *Cuestionario general de satisfacción en organizaciones laborales*. Universidad de Valencia, España.
- Ministerio del Ambiente. (2022). *Sistema de Información para la Gestión de Residuos Sólidos*. Obtenido de <https://sistemas.minam.gob.pe/SigersolMunicipal/#/panel>
- Módica, K. (2017). *Influencia de la autoestima en la satisfacción laboral*. Universidad del Aconcagua, Chile.
- Morán, M. C., & Manga, D. (2005). *Satisfacción en el trabajo, autoestima y estrés: diferencias por ocupación y género*. Universidad de León, España.

- Muchinsky, P. M. (1983). *Psychology applied to work: an introduction to industrial and organizational psychology*. Homewood, Illinois: Dorsey Press.
- Mujica, O. F. (2018). “*satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Jerónimo, Cusco*”. Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- Navarro, E. (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana.
- Organización Internacional Especializada en Salud Pública de las Américas (OPS). (2021).
Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Órgano Oficial del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi. (2018). Obtenido de <https://www.gob.pe/inism>
- Palomino, L. P. (2019). *Autoestima y su relación con la satisfacción laboral en los docentes aimaras de la Red Educativa Pachapaki del distrito de Santa Rosa Mazocruz*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Quarstein, V. A., McAfee, R. B., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 859-873.
- Quintero Velasquez, A. M. (2007). *Trabajo social y procesos familiares*. Argentina: Lumen.
- Ramirez, E., & Huaman, N. (2018). *Autoestima y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la UNMS*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Ramírez, E., & Huamán , N. (2018). *Autoestima y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina de la UNMS*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y la redacción*. España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall .
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13 ed.). México: Prentice Hall.
- Rodriguez, A. (2016). *La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional y la autoestima en profesores de colegio público y privado*. Universidad de la Laguna, España.
- Rogers, C. (1972). *El proceso de convertirse en persona*. Buenos Aires: Paidós.
- Rogers, C. (1972). *Psicoterapia Centrada en el Cliente*. Buenos Aires: Paidós.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the Adolescent Self-Image*. Estados Unidos: Princeton Legacy Library.
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the self*. New York: Basic Books.
- Rosenberg, M. (1989). *Society and the Adolescent Self-Image*. Wesleyan.
- Ruíz Gomez, A., & Zavaleta Flores, M. (2013). *Test de satisfacción laboral SL-ARG*.
- Salazar Marmolejo, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño.
- Salessi, S. (2014). Satisfacción Laboral: Acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte. 67-83.
- Sánchez Sello, M., & Sánchez Sello, P. (2016). *Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008*. Intangible Capital.

Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*.

London : SAGE Publications.

Statt, D. A. (2004). *The Routledge Dictionary of Business Management*. London: Routledge

Taylor & Francis Group.

Stoner, J. A., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración* . México: Prentice Hall.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San

Marcos.

Velazco , C. A. (2018). *Nivel de autoestima y satisfacción laboral en los defensores públicos de*

la Dirección Distrital de Lima Este del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos –

Lima. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New york: John Wiley and Sons.

Yamamoto, J. (10 de Abril de 2012). Sepa por qué los peruanos no somos tan felices. (R.

Hurtado, Entrevistador)

Zarate, F. P. (2017). "*Condiciones laborales y la autoestima de los estudiantes del centro de*

educación básica alternativa Inca Garcilaso de la Vega, Cusco". Universidad César

Vallejo, Perú.

Apéndices

Apéndice A

Resolución de inscripción del proyecto de investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

RESOLUCION Nro. D-1743-2022- CS- FDCS-UNSAAC

Cusco, 05 de Agosto del 2022.

LA DECANA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

VISTO, los expedientes con Nros. **443642 y 443643** presentado por las Bachilleres **ANA BELEN QUISPE VILCA** con código de matrícula N° **113892** y **LIZETH CAROLINA MAMANI KCANA** con código de matrícula N° **114469**, solicitando **APROBACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE TESIS Y DESIGNACIÓN DE ASESOR(A)**.

CONSIDERANDO:

Que, mediante el **MEMO UI FDCS-N°072-2022- UNSAAC**, con fecha 26 de Julio del 2022, se nombra al Mgt. **JUAN SEGISMUNDO DURAND GUZMÁN**, como docente **Revisor** del plan de Tesis colectiva intitulada **“AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE CUSCO,2022.”** Presentado por las Bachilleres. **ANA BELEN QUISPE VILCA Y LIZETH CAROLINA MAMANI KCANA**.

Que, en la fecha el docente revisor designado presenta a este decanato el Dictamen favorable para la **APROBACION del Plan de Tesis** referido.

Estando, a las consideraciones señaladas y a las atribuciones conferidas a este Decanato de conformidad a los dispositivos legales vigentes;

RESUELVE:

PRIMERO. - **APROBAR**, el Plan de Trabajo de Tesis colectivo intitulado **“AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE CUSCO,2022.”** presentado por las Bachilleres **ANA BELEN QUISPE VILCA Y LIZETH CAROLINA MAMANI KCANA**, para optar al título Profesional de Licenciadas en Psicología, **DISPONIENDO** su inscripción en el **REGISTRO DE INSCRIPCIÓN DE PLAN DE TESIS N° 106 FOLIOS 064 Y 065** de la Escuela Profesional de Psicología.

SEGUNDO. - **NOMBRAR** a la **Dra. VILMA AURORA PACHECO SOTA**, como **ASESORA** del Plan de Tesis referido.

TERCERO. - **DEJAR ESTABLECIDO** que el Plan de Tesis aprobado será desarrollado dentro del término de 18 meses, vencido el cual debe ser actualizado, caso contrario queda sin efecto su inscripción, conforme al Art. 136 del Reglamento Académico de Grados y Titulados.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

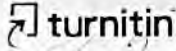
ENVÍO RESOLUC

E.P. Psicología
 Asesor
 File
 Interesados
 Archivo
 DSV/BMPV



Apéndice B

Reporte generado por el sistema anti plagio Turnitin


Identificación de reporte de similitud. oid:27259:242104606

NOMBRE DEL TRABAJO
"AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA PROVINCIA"

AUTOR
Ana Belén Quispe Vilca
na Mamani Kcana

Lizeth Caroli

RECUENTO DE PALABRAS
20634 Words

RECUENTO DE CARACTERES
112199 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS
94 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
1.3MB

FECHA DE ENTREGA
Jun 25, 2023 11:13 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Jun 25, 2023 11:15 PM GMT-5

● 3% de similitud general
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 3% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 35 palabras)



El Gran Cambio su Pueblo lo Hace

Municipalidad Distrital de Santiago

"Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional"

CARTA N° 006 - 2022-SERLIPS-MDS/C.

Santiago, 09 de Noviembre del 2022.

A LA PRESENTE:

Srta. ANA BELEN QUISPE VILCA

Srta. LIZETH CAROLINA MAMANI KCANA

Ciudad.-

ASUNTO : SE AUTORIZA LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION (TEST PSICOLOGICOS) AL PERSONAL DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA

REFERENCIA :EXPEDIENTE 3518

Previo cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Santiago y el área de Servicio de Limpieza Pública, me dirijo a usted, que de acuerdo a la petición solicitada mediante el Expediente N° 3518, se autoriza la aplicación del instrumento de investigación (Test Psicológico) al personal del Servicio de Limpieza Pública.

Sin otro en particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO
SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA - SERLIPS
Abg. Lita Alicia S. Palomino Timpo

Plaza Santiago s/n • Santiago • Cusco
Telef.: 084 253425 - 258461
www.munisantiago.gob.pe



MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL
DEL CUSCO

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

GRXP.
37441

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Cusco, 22 de agosto del 2022

CARTA N° 1022-2022-ORH/DGA/MPC

DRA:
VILMA A. PACHECO SOTA.
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO - UNSAAC.
ASESORA DE INVESTIGACIÓN.
PRESENTE. -

Asunto : PONE EN CONOCIMIENTO.
Referencia : Expediente N° 037441-2022

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente me dirijo a Usted, en atención al documento de la referencia donde, usted solicita **PERMISO DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION (TEST PSICOLÓGICOS)**, (de manera presencial) de acuerdo a lo dispuesto por la Ley Universitaria N° 30220 Artículo 48° y en calidad de docente de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco y Asesora de la Investigación titulada "**AUTOESTIMA Y SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA DE LA PROVINCIA DE CUSCO, 2022**", desarrollada por las bachilleres de la Escuela Profesional de Psicología:

- QUISPE VILCA ANA BELEN
- MAMANI KCANA LIZETH CAROLINA.

Al respecto, en atención a lo solicitado, debo hacer de su conocimiento que, se **AUTORIZA**, la aplicación de dichos Test psicológicos, previo conocimiento del área de Limpieza Publica, el que se realizará mostrando la carta con la autorización, lo que se hace de su conocimiento para las acciones correspondientes.

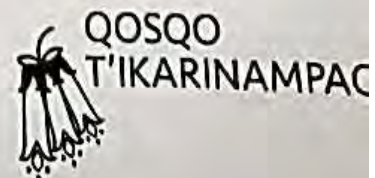
Sin más que comunicarle me suscribo de usted.

Atentamente,

Cc.
Archivo
Folios 01
ORH/NMPP/mdz

Palacio Municipal | Plaza Reguileo | 061 240000
www.cuzco.gob.pe

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Dra. Nilva Mariuska Pacheco Pinta
DIRECTORA





San Sebastián, 10 de agosto del 2022

CARTA N° 017-2022-HSCH-SGGRS-GGMA-MDSS.

SR(TA):

ANA BELEN QUISPE VILCA
LIZETH CAROLINA MAMANI KCANA

CIUDAD. -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN (TEST PSICOLÓGICOS) A LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MDSS

REFERENCIA : CU N° 10523

De mi mayor consideración

Me es grato de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Sub Gerencia de Gestión de Residuos Sólidos, en atención al documento de la referencia, se autoriza realizar la aplicación de instrumentos de investigación (Test Psicológicos) a los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de San Sebastián.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN
 Big. Henry Sotelo Chauca
 SUB GERENCIA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

"SAN SEBASTIÁN, CUNA DE AYLLUS Y PANAKAS REALES"



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POROY

CREACIÓN POLITICA 20 DE FEBRERO DE 1941 MEDIANTE LEY N° 9335
CUSCO - PERÚ



Poroy Forjando su Desarrollo

29 de diciembre de 2022

CARTA N° 028-2022-RRHH-MDP-C.

Srta:
Ana Belén Quispe Vilca
Lizeth Carolina Mamani Kcana
Ciudad

ASUNTO: Autorización para realizar la aplicación de instrumentos de investigación (test psicológicos) a los trabajadores del servicio de limpieza de la Municipalidad Distrital de Poroy.

REFERENCIA: Documento de fecha 06-04-2022

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted, para saludarla a nombre de la Municipalidad Distrital y, en atención al documento de referencia, se autorizó a realizar la aplicación de instrumentos de investigación (test psicológicos) a los trabajadores del servicio de limpieza de la Municipalidad Distrital de Poroy.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POROY
Abg. Juan Carlos Lizarraga Morales
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
C.A.C. N° 3128





Municipalidad Distrital de Ccorca

"Distrito Ecológico y Nuevo Destino Turístico del Cusco"

Creación política Ley N° 9549 del 14 de enero de 1942
Cusco - Perú



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ccorca, 28 de diciembre del 2022

CARTA N° 005 -2022-SG-MDCC/C

SEÑOR(A):

DRA. VILMA PACHECO SOTA.

ASESORA DE TESIS.

UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

Asunto : RESPUESTA EXP. 1561-2022.

De mi consideración;

Previo un cordial saludo, en representación de la Municipalidad Distrital de Ccorca, nos dirigimos a su persona en atención al **EXP. ADM. 1561-2022**, ingresado por mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Ccorca, mediante el cual, solicitan aplicar instrumentos de investigación (TEST PSICOLÓGICO) conforme a lo dispuesto por la Ley Universitaria N°30220, Artículo 48° en favor de la investigación para obtener el grado de licenciada en Psicología, de las tesis, Ana Belen Quispe Vilva y Lizeth Carolina Mamani Kcana, en la tesis denominada "AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA PROVINCIA DEL CUSCO" por lo cual, tenemos a bien autorizar lo peticionado, siendo que el mismo, se podrá realizar hasta el día 31 de diciembre del 2022, fecha en la que la presente gestión, culmina sus actividades al frente de la Municipalidad Distrital de Ccorca, siendo que en caso se realice/aplique el test psicológico, posterior a la fecha citada, se deberá solicitar una nueva autorización al titular de la gestión edil 2023-2026.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de nuestra especial consideración y estima personal, solicitando a su vez, se valore en su oportunidad.

Atentamente;

Se Adjunta.

1. EXP. ADM. 1561-2022



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CCORCA
Abog. Miguel Ángel Guerra Araujo
D. N.º 830
OFICINA DE PERSONAL MDCC

Abog. Miguel Ángel Guerra Araujo
D. N.º 830
OFICINA DE PERSONAL MDCC



Plaza de Armas Ccorca s/n
Municipalidad Distrital de Ccorca

municipalidadccorca@gmail.com
www.municcorca.gob.pe

"Unidos todos crecemos"

"Ccorca Sonq'oykipy Wiñan"



octubre de 2023

San Jerónimo, 12 de

CARTA N° 09-2022-ORH-SGMA-MDSJ

SR(TA):

Ana Belén QUISPE VILCA

Lizeth Carolina MAMANI KCANA

CIUDAD. -

ASUNTO:

AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN (TEST PSICOLÓGICOS) A LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO.

De mi mayor consideración

Me es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo y en representación de la Sub Gerencia de Medio Ambiente, se autoriza realizar la aplicación de instrumentos de investigación (Test Psicológicos) a los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión de manifestarle mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JERÓNIMO
Mg. Bernardino Marín Castillo
GERENTE MUNICIPAL



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA

"DISTRITO ECOLÓGICO, GASTRONÓMICO Y DEPORTIVO"

CUSCO - PERU

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



Saylla, 01 de marzo de 2023

CARTA N° 001-2023-GVF-SGMA-MDS/C

SR(TA):

ANA BELÉN QUISPE VILCA

LIZETH CAROLINA MAMANI KCANA

CIUDAD. -

ASUNTO:

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN (TEST PSICOLÓGICOS) A LOS TRABAJADORES DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA MDS/C.

REFERENCIA:

De mi mayor consideración

Me es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Saylla, y en representación de la Sub Gerencia de Medio Ambiente, en atención al documento de la referencia, hago constar que la solicitud tramitada fue autorizada en la fecha correspondiente, por lo que se realizó la aplicación de instrumentos de investigación (Test Psicológicos) a los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Saylla, Por consiguiente solicito remitir a nuestra institución los resultados obtenidos.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión de manifestarle mi mayor consideración y estima personal.

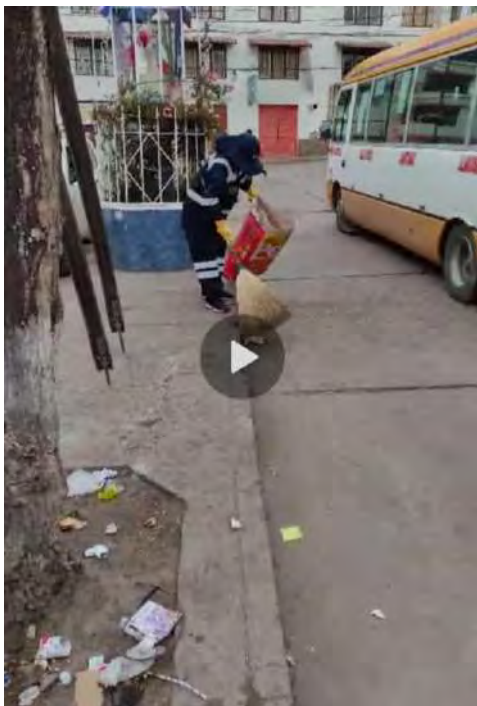
Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA

 D^{ca} Pariguana Pareja
 D. AC 5790
 JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Apéndice D

Experiencia vivencial



Apéndice E

Consentimiento informado para participar de la investigación

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación que lleva por título: "AUTOESTIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA DE LA PROVINCIA DE CUSCO, 2022", es realizada por: Ana Belén Quispe Vilca y Lizeth Carolina Mamani Keana, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de que trata la investigación. Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

[Redacted Name]

[Handwritten Signature]

13-10-2022

Apéndice F**Ficha sociodemográfica****DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

Apellidos y nombres:

Edad:..... **Sexo:** F () M () **Estado civil:**..... **N° de hijos:**

Grado de instrucción:

Inicial () Primaria () Secundaria () Técnico () Superior universitaria ()

Sistema de prestaciones de salud:

No está afiliado a ningún seguro () Seguro Integral de Salud (S.I.S.) () ESSALUD ()

Condición laboral: Permanente () Contratado ()

Actividad a la que se dedica dentro del área:

Barrido () Recolectores () Ayudantes ()

Apéndice G

Instrumento para evaluar la autoestima

ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSEMBERG (EAR)

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

Nro.	Ítem	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Me siento una persona tan valiosa como las otras	1	2	3	4
2	Casi siempre pienso que soy un fracaso	1	2	3	4
3	Creo que tengo algunas cualidades buenas	1	2	3	4
4	Soy capaz de hacer las cosas tan bien como los demás	1	2	3	4
5	Pienso que no tengo mucho de lo que sentirme orgulloso/a	1	2	3	4
6	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a	1	2	3	4
7	Casi siempre me siento bien conmigo mismo/a	1	2	3	4
8	Me gustaría tener más respeto por mí mismo	1	2	3	4
9	Realmente me siento inútil en algunas ocasiones	1	2	3	4
10	A veces pienso que no sirvo para nada	1	2	3	4

Apéndice H

Instrumento para evaluar la satisfacción laboral

TEST DE SATISFACCION LABORAL SL-ARG

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada pregunta tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responderá cada enunciado marcando con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar

Ítems	PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación	5	4	3	2	1
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia	5	4	3	2	1
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo	5	4	3	2	1
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo	5	4	3	2	1
5	Aquí tengo oportunidades para ascender	5	4	3	2	1
6	Me resulta fácil comunicarme con mis superiores	5	4	3	2	1
7	La labor que realizo a diario me permite desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
8	La organización provee de los equipos y mobiliarios necesarios para realizar mi trabajo	5	4	3	2	1
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo	5	4	3	2	1
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo	5	4	3	2	1
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores	5	4	3	2	1
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores	5	4	3	2	1
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros/as de otras áreas de trabajo	5	4	3	2	1
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades	5	4	3	2	1
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo	5	4	3	2	1
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo en comparación de lo que recibiría en otras organizaciones	5	4	3	2	1
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo	5	4	3	2	1
18	Tengo confianza en mis compañeros/as del trabajo	5	4	3	2	1
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización	5	4	3	2	1
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo	5	4	3	2	1

Ítems	PREGUNTAS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí	5	4	3	2	1
22	Las instalaciones en el trabajo son seguras para realizar mis labores	5	4	3	2	1
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones	5	4	3	2	1
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo	5	4	3	2	1
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros/as	5	4	3	2	1
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa	5	4	3	2	1
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, email, cartas, WhatsApp, etc.	5	4	3	2	1
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.	5	4	3	2	1
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores	5	4	3	2	1
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.	5	4	3	2	1
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco cómo realizar alguna actividad en el trabajo.	5	4	3	2	1
32	Me agrada trabajar con mis compañeros/as de labores.	5	4	3	2	1
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo.	5	4	3	2	1
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna	5	4	3	2	1
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	5	4	3	2	1
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los/as compañeros/as del trabajo para tomar decisiones.	5	4	3	2	1
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.	5	4	3	2	1
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.	5	4	3	2	1
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.	5	4	3	2	1
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.	5	4	3	2	1
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.	5	4	3	2	1
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.	5	4	3	2	1

Apéndice I

Juicio de expertos

Ficha de calificación para la Escala de Autoestima de Rosenberg por el primer experto

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?					X
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?					X
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?				X	
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?				X	
5. ¿Considera Ud. que si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?					X
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?					X
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?					X
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?				X	
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?					X
10. ¿Considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?					X

11. ¿Qué aspectos, a su consideración, se deberían modificar o incrementar para que este instrumento de recolección de datos cumpla con los objetivos planteados? Corregir los enunciados para tener un instrumento más inclusivo de la variable género de los/las evaluados. Se sugiere añadir al costado de los números la alternativa de respuesta para facilitar la comprensión y colocar todos los datos personales en una sola ficha sociodemográfica.


 Mg. Evelyn M. Vivanco Marón
 Psicóloga
 C.Ps.P. 18167

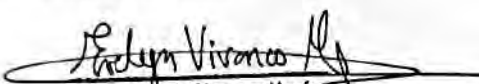
Firma y Sello del Profesional

Ficha de calificación para la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG por el primer experto

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5


11. ¿Qué aspectos, a su consideración, se deberían modificar o incrementar para que este instrumento de recolección de datos cumpla con los objetivos planteados? Corregir los errores de ortográficos mencionados: tildes principalmente. Se sugiere añadir la abreviatura, en cada cuadro de respuestas para marcar o colocar las respuestas completas por cada pregunta.


 Ma. Evelyn K. Vivanco Morón
 Firma y Sello del Profesional
 C.Pa.P. 18167

Ficha de calificación para la Escala de Autoestima de Rosenberg por el segundo experto

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Considera usted que la disposición de los Items es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5
11. ¿Qué aspectos, a su consideración, se deberían modificar o incrementar para que este instrumento de recolección de datos cumpla con los objetivos planteados?	<p><i>La reducción del ítem 05</i></p>				


 Mg. Karol Espinoza
 PSICOLOGA
 DOCENTE UNIVERSITARIA

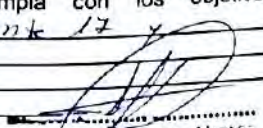
Firma y Sello del Profesional

**Ficha de calificación para la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG por el segundo
experto**

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1				5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Considera usted que la disposición de los items es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5

11. ¿Qué aspectos, a su consideración, se deberían modificar o incrementar para que este instrumento de recolección de datos cumpla con los objetivos planteados? *Reducir o replantear la pregunta 17 y separar los ítems internacionalmente*


 Mg Karola Espejo Abalón
 PSICÓLOGA
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 Firma y Sello del Profesional

Ficha de calificación para la Escala de Autoestima de Rosenberg por el tercer experto

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	X	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	X
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	X
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	X	5
5. ¿Considera Ud. que si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	X
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	X
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	X
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	X
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	X	5
10. ¿Considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	X	5

11. ¿Qué aspectos, a su consideración, se deberían modificar o incrementar para que este instrumento de recolección de datos cumpla con los objetivos planteados? Si hubiera la posibilidad de aumentar unos ítems más.



Roxana Masías Figuerola
C.P. 0618

Firma y Sello del Profesional

Ficha de calificación para la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG por el tercer experto

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5

11. ¿Qué aspectos, a su consideración, se deberían modificar o incrementar para que este instrumento de recolección de datos cumpla con los objetivos planteados? Considerando la población objeto de estudio, sería pertinente reducir algunos ítems.



Roxana Masías Figuerola
C.P.S.P. 9618

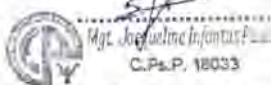
Firma y Sello del Profesional

Ficha de calificación para la Escala de Autoestima de Rosenberg por el cuarto experto

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?			3		
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?		2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?		2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?		2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?		2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?		2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?		2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?		2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?		2	3	4	5
10. ¿Considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?		2	3	4	5

11. ¿Qué aspectos, a su consideración, se deberían modificar o incrementar para que este instrumento de recolección de datos cumpla con los objetivos planteados?
Considero que al ser unidimensional la variable, el test responde a lo que debe evaluar, pero al tratarse de autoestima quizá podría pasar de muy simple. Pero el lenguaje y puntos que aborda son correctos



 Mgt. Joaquina Infantas
 C.Ps.P. 18033

Firma y Sello del Profesional

Ficha de calificación para la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG por el cuarto experto

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
1. ¿Considera Ud. que las interrogantes miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. que la cantidad de interrogantes son suficientes para tener una comprensión de la materia en estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que las interrogantes son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que los conceptos citados en este instrumento son todos y cada uno de ellos, propios de las variables en estudio?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que si se aplica en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, se obtendrían resultados similares?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. que todas y cada una de las interrogantes están en relación directa con los objetivos del estudio?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diferentes interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuada para el tipo de personas a quien está dirigido?	1	2	3	4	5
9. ¿Estima Ud. que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Considera usted que la disposición de los ítems es equilibrada y armónica?	1	2	3	4	5

11. ¿Qué aspectos, a su consideración, se deberían modificar o incrementar para que este instrumento de recolección de datos cumpla con los objetivos planteados?

Es aplicable




 Mg. Angélica Infante Paoli
 C.Ps.P. 18033

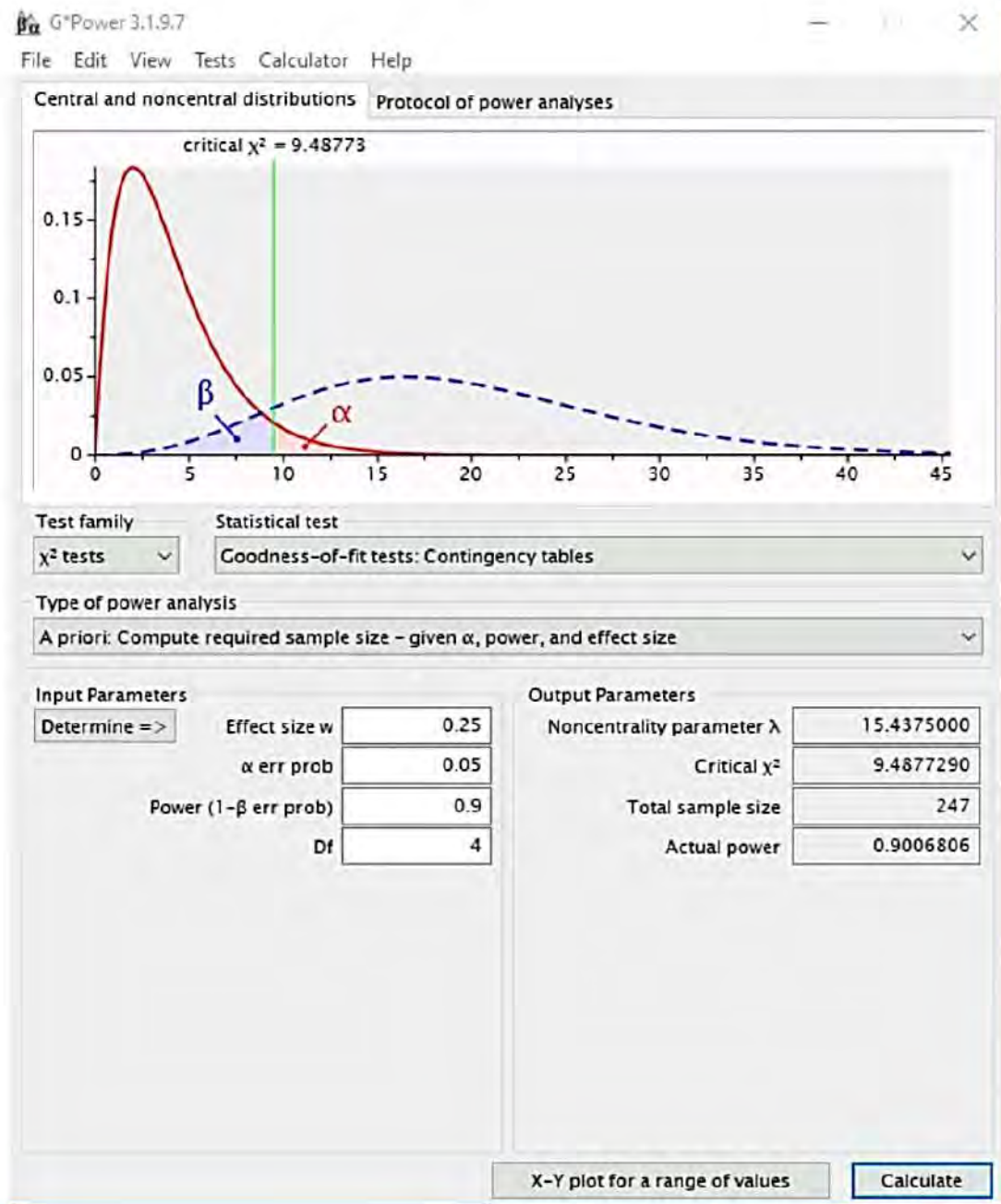
Firma y Sello del Profesional

Apéndice J

Cálculo del tamaño de la muestra

CÁLCULO DEL TAMAÑO MUESTRAL

Para calcular el tamaño de la muestra del total de la población (población finita), se realizó mediante el programa G-POWER



Esta muestra tendrá que ser repartida de la siguiente manera de acuerdo a las diferentes municipalidades del cusco que integran la población (muestreo estratificado) de la siguiente forma:

<i>NRO</i>	<i>MUNICIPIO</i>	<i>CANTI D.</i>	<i>CTE</i>	<i>MUESTRA TRABAJADOR ES</i>	<i>CANTIDAD FINAL A TOMARSE EN CUENTA</i>
1	Cusco	138	0.548	75.624	76
2	Wanchaq	74	0.548	40.552	41
3	San Sebastián	87	0.548	47.676	48
4	Saylla	9	0.548	4.932	5
5	San Jerónimo	49	0.548	26.852	27
6	Ccorca	5	0.548	2.74	3
7	santiago	80	0.548	43.84	44
8	poroy	8	0.548	4.384	4
total		450		246.6	248

Ojo la constante del modelo se obtiene de la siguiente manera:

- Cte: tamaño de la muestra/ tamaño total de la población

$$Cte = 247/450$$

$$Cte = 0.548$$

- La muestra aproximada resulta del producto de la constante por el número de trabajadores de limpieza por municipio.

La selección de los elementos muestrales se hará de acuerdo a un muestreo probabilístico, mediante el paquete estadístico minitab 15,00

Apéndice K

Evidencia fotográfica









Apéndice L

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Psicología



**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR LA AUTOESTIMA
DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA**

Elaborado por:

Ana Belén Quispe Vilca

Lizeth Carolina Mamani Kcana

Cusco - Perú

2023

INTRODUCCIÓN

Existe un gran número de trabajadores del servicio de limpieza pública que tras una investigación realizada presentan un nivel de autoestima baja, el cual les produce limitaciones considerables en su vida. Lo que motivó a las investigadoras a realizar un programa de intervención para mejorar la autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública, así como entrenarles en el manejo de las principales técnicas asertivas en su diario vivir.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La base principal del proyecto es lograr el desarrollo y aumento de la autoestima los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco, como medio para lograr el establecimiento y mantenimiento de su salud, y de vínculos interpersonales y emocionales positivos. Ello implica la eliminación de las distorsiones cognitivas que puedan presentar y la enseñanza de habilidades sociales, en especial la asertividad, que pretende enseñar actitudes, valores, cogniciones, emociones y comportamientos que ayudan a convivir, de forma eficaz y satisfactoria. Una de las cosas más importantes en la vida es la salud, puesto que es la que nos hace seguir adelante con nuestra vida. Pero la salud no hay que entenderla simplemente con la falta de enfermedad, si no como dice la OMS, como el estado completo de bienestar físico, mental y social. Llegar a alcanzar este estado de salud total es algo que puede parecer difícil, pero existen mecanismos y actitudes para poder lograrla, entre estas actitudes se encuentra el poseer una alta autoestima.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal de la presente propuesta de intervención es:

- Mejorar la autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivos específicos:

- Mejorar la autoestima personal trabajando la asertividad
- Ejercitar habilidades de autoconocimiento.
- Desarrollar el autocontrol y la autoconfianza.
- Identificar, normalizar y gestionar las emociones asociadas a determinadas situaciones.

- Fomentar el respeto por uno mismo.
- Enseñar a comunicar mejor los sentimientos y emociones entre compañeros.
- Reforzar la confianza entre compañeros.
- Identificar mensajes positivos sobre ellas mismas y de personas significativas

Para que todo lo anteriormente mencionado se puedan generalizar posteriormente en su ambiente laboral.

METODOLOGIA

El proyecto propuesto está encaminado a mejorar la autoestima de los trabajadores del servicio de limpieza pública de la provincia de Cusco.

El proyecto se propone para desarrollarlo en cinco sesiones o fases diferentes, divididas en una sesión semanal de dos horas cada una, debido a que los trabajadores no disponen de tiempo para realizarlo en sesiones muy seguidas, puesto que la labor que realizan conlleva a que tengan que agilizar sus tiempos para culminar con sus jornadas de trabajo de manera eficiente, aparte de las tareas de su vida diaria, además, se considera que espaciando las sesiones en el tiempo nos permite afianzar y practicar lo que se va aprendiendo en cada sesión, así como evaluar los resultados logrados sesión a sesión para poder ir adaptando el programa a las posibles necesidades que puedan ir apareciendo, y no se hayan podido prever al principio.

En cada una de las sesiones se trabajarán diferentes aspectos, conducentes todos ellos a lograr un aumento de la autoestima en los trabajadores de limpieza.

En la primera sesión, se les explicará en que va a consistir el proyecto, como se va a desarrollar y el porqué de su utilidad, explicándoles que es la autoestima y como el tener una alta autoestima los va a beneficiar tanto física como psicológicamente, también se les dará a conocer y se analizarán cuáles son sus derechos legítimos.

En la primera sesión, se les recordará que anteriormente se realizó una investigación donde se evaluó la autoestima y la satisfacción laboral, para poder conocer cómo se encontraban estas variables en esta población. Los resultados que se obtuvieron tienen una doble función, el que sirvan de punto de partida para poder evaluar posteriormente el impacto del proyecto, y que los trabajadores conozcan en que situación emocional se encuentran con respecto a la autoestima. En esta sesión se pretende conseguir que los participantes del proyecto logren los siguientes objetivos:

- Aprender que es la autoestima y como les está afectando.
- Conocer sus características personales de forma objetiva.

Posteriormente se trabajarán las distorsiones cognitivas, causantes entre otros aspectos de tener una baja autoestima. En esta sesión se intentará saber cuáles son las distorsiones que más les están afectando a su autoestima por medio de un listado de pensamientos frecuentes, para luego intentar cambiarlos a una visión más positiva y real, también se realizarán actividades para aumentar la autoestima, así como tareas para casa que fomenten su autoestima y valía personal.

En esta sesión se pretende alcanzar los objetivos siguientes:

- Identificar mensajes positivos sobre ellos mismos y de personas significativas
- Enumerar personas clave de la propia vida
- aumentar la confianza y seguridad en sí mismos.

Y en las dos siguientes sesiones se trabajará la asertividad, habilidad social importante para aumentar la autoestima, saber enfrentarse a las situaciones del día a día y ser capaces de resolver nuestros problemas, se comenzará explicando que es la asertividad y los modelos comunicativos, para ir descubriendo como se comunican y enseñarlas a afrontar sus problemas cotidianos de forma asertiva, se les enseñaran diferentes técnicas para que puedan actuar asertivamente, esto se

hará mediante roll playing entre los participantes del proyecto mediante la práctica de diferentes técnicas.

Al finalizar estas dos sesiones de trabajo, se pretende haber conseguido los siguientes objetivos: -

Reducir la ansiedad y perder miedos

- Defender las propias ideas

- Reclamar sus propios derechos

- Valorar los diferentes roles y derechos de la vida cotidiana.

Con todo ello, la finalidad del proyecto es lograr aumentar la autoestima positiva de los participantes del mismo, para que sean capaces de afrontar las adversidades de la vida de forma positiva.

En todas las sesiones se promoverá la participación de todos los trabajadores del servicio de limpieza pública de cada distrito de la provincia de Cusco a través de distintas actividades, también se utilizarán medios audiovisuales para que el aprendizaje resulte ameno y participativo

Al terminar estas cuatro sesiones, se realizará una quinta sesión para realizar una evaluación final a los participantes del proyecto. En esta evaluación se verá si se han logrado los objetivos propuestos, y en qué medida. También se verá en que puntos hay que seguir trabajando para lograr alcanzar las metas propuestas, y con quienes se debe de profundizar más. También se realizará una evaluación del proyecto por parte de los participantes del mismo, para ver cómo se han sentido, que es lo que más les ha gustado, si consideran que se debe de mejorar algún aspecto y que piensan que se debería seguir trabajando. Tengamos en cuenta que lograr una alta autoestima, no se consigue solo en unas cuantas sesiones. Por lo que este proyecto se evalúa para que tenga una continuidad, e ir mejorando y adaptándose a las necesidades de los participantes del mismo.

RECURSOS

El proyecto se llevará a cabo los ambientes que nos sean proporcionados por los diferentes municipios de los distritos que conforman la provincia de Cusco, que es donde se localiza el servicio, y para su puesta en práctica se necesita:

Materiales

- Una sala, esta sala debe de disponer de mesas y sillas para poder realizar el taller.
- Ovillo de lana.
- Lápiz y papel.
- Fotocopias de las diversas fichas de trabajo suficientes para todas las participantes del proyecto.
- Pizarra para esquematizar las explicaciones.
- Material audiovisual con pantalla y ordenador para pasar vídeos y diapositivas

Recursos Humanos

- Personal especializado: serán las encargadas de poner en práctica el proyecto, con la colaboración del personal del área de limpieza pública.

Financieros

- El programa se ha intentado realizar de forma que la inversión financiera sea la mínima indispensable, atendiendo a la situación económica en la que nos encontramos, de ahí que se intente aprovechar con los recursos que ya dispone los diferentes municipios, puesto que él ya cuenta con ciertos materiales e infraestructura para la realización de sus diversos talleres, por lo que no habría que invertir en salas ni material audiovisual para la realización de este proyecto, excepto en el gasto de lápices, papel, los soportes audiovisuales (vídeo, diapositivas) y fotocopias del material que se va a repartir a las participantes del proyecto y que variará según el número.

EVALUACIÓN