



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE CUENCA**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

ASOCIACIÓN ENTRE AUTOESTIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
SERVIDORES Y TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL  
DEL GAD MUNICIPAL DE AZOGUES

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
título de Licenciada en Psicología

AUTORA: MARÍA PAZ BERMEO GONZÁLEZ

TUTOR: PS. LB. GILBERTO SEGUNDO BRITO ASTUDILLO, MGS.

Cuenca - Ecuador

2023

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Yo, María Paz Bermeo González con documento de identificación N° 0302419569, manifiesto que:

Soy la autora y responsable del presente trabajo; y, autorizó a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana puede usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Cuenca, 5 de enero del 2023

Atentamente,



---

María Paz Bermeo González

0302419569

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, María Paz Bermeo González con documento de identificación N° 0302419569, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación: “Asociación entre autoestima y desempeño laboral en los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 5 de enero del 2023

Atentamente,



---

María Paz Bermeo González

0302419569

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Gilberto Segundo Brito Astudillo con documento de identificación N° 1400470322, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: ASOCIACIÓN ENTRE AUTOESTIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES Y TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL DEL GAD MUNICIPAL DE AZOGUES, realizado por María Paz Bermeo González con documento de identificación N° 0302419569, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de experiencias prácticas de investigación que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, 5 de enero del 2023

Atentamente,



---

Gilberto Segundo Brito Astudillo, MGs.

1400470322

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi familia por apoyarme en todo momento, especialmente a mi madre Lourdes por demostrarme que la vida puede ser más fácil con el apoyo y el amor incondicional y las sabias palabras de mi tío Marco quien siempre se ha preocupado por mi como un verdadero padre siempre los voy a querer y agradecer por todo lo que han hecho por mi bienestar y salud.

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradezco a mi familia por estar siempre pendiente de mí, por sus consejos y por el apoyo económico siempre estaré agradecida con ustedes, así también a mis docentes quienes nos brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día especialmente a Mgst. Carolina Z. quien con sus sabias palabras me aconsejo y escucho en momentos difíciles de mi vida de igual manera a mi Asesor de Tesis Mgst. Gilberto Brito quien me oriento para el desarrollo de mi trabajo de titulación y por haberme tenido toda la vida del mundo.

Agradezco de igual manera al Municipio de Azogues por abrirme las puertas para realizar mi trabajo de titulación en el área del Departamento de Acción Social Municipal.

## **Resumen**

La autoestima y el desempeño laboral, según se ha desarrollado mediante los estudios realizados en los diferentes contextos, tiene una relación directa la una con la otra. El objetivo ha sido: Examinar la asociación entre autoestima y desempeño laboral en los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues. Para alcanzar los resultados del estudio de campo, se obtuvo como instrumento una encuesta, misma que evalúa la relación existente entre autoestima y desempeño laboral. Se concluye que, de acuerdo a los resultados obtenidos y lo que revela los estudios científicos, existe una relación estrecha entre autoestima y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Relación, autoestima, desempeño laboral, trabajadores, servidores.

## **Abstract**

Self-esteem and job performance, as developed through studies carried out in different contexts, have a direct relationship with each other. The objective has been: To examine the association between self-esteem and work performance in the servers and workers of the Department of Social Action of the Municipal GAD of Azogues. To achieve the results of the field study, a survey was obtained as an instrument, which evaluates the relationship between self-esteem and job performance. It is concluded that, according to the results obtained and what scientific studies reveal, there is a close relationship between self-esteem and job performance.

**Keywords:** Relationship, self-esteem, job performance, workers, servers.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	Planteamiento del Problema .....	1
II.	Justificación .....	4
III.	Objetivos .....	6
3.1	Objetivo General.....	6
3.1.2	Objetivos Específicos .....	6
IV.	Marco Teórico.....	7
a)	Autoestima .....	7
b)	Niveles de autoestima .....	9
c)	Autoestima en el trabajo.....	11
d)	Desempeño .....	13
e)	Desempeño laboral.....	14
f)	Satisfacción Laboral.....	14
g)	Dimensiones laborales .....	16
V.	Variables .....	19
a)	Autoestima .....	19
b.	Desempeño laboral.....	20
VI.	Hipótesis .....	21
VII.	Marco metodológico.....	22
a)	Perspectiva metodológica.....	22
b)	Diseño de investigación .....	22
c)	Tipo de investigación .....	22
d.	Instrumentos de investigación.....	23
e.	Plan de análisis .....	23
VIII.	Población y Muestra.....	24
IX.	Descripción de los datos producidos .....	25
X.	Resultados .....	26
XI.	Análisis de los resultados .....	32
XII.	Interpretación de los resultados.....	34
XIII.	Conclusiones .....	36
	Bibliografía .....	38

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Frecuencia y porcentajes de la aplicación del test de autoestima Rosenberg.....	26
<b>Tabla 2</b> .....	26
<b>Tabla 3</b> Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral (rendimiento en la tarea) .....	27
<b>Tabla 4</b> Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral (comportamientos contraproducentes).....	27
<b>Tabla 5</b> Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral (rendimiento en el contexto) .....	28
<b>Tabla 6</b> Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral .....	28
<b>Tabla 7</b> Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (rendimiento en la tarea) ...	29
<b>Tabla 8</b> Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (comportamientos contraproducentes).....	30
<b>Tabla 9</b> Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (rendimiento en el contexto) .....	31
<b>Tabla 10</b> Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral.....	31

## **I. Planteamiento del Problema**

Las múltiples empresas, comercios, instituciones de diferente función, organismos, en los cuales existe personas laborando a nivel mundial, enfrentan de manera permanente el desafío de satisfacer una necesidad y es de mejorar en su calidad de producto y en su calidad de servicio que brindan a la sociedad. Para ello, es imprescindible perfeccionar el desempeño laboral de los trabajadores y servidores con el objetivo firme de fortificar la competitividad en el mercado y sostener de forma férrea su estabilidad y los beneficios para la institución como también para el trabajador.

No obstante, varios estudios realizados, han documentado que para que esto suceda deben tenerse presente un sin número de factores de carácter psicosocial que de una u otra forma inciden en el desempeño de cada servidor. Algunos investigadores han llegado a documentar que estos factores están presentes y, pueden tener un efecto positivo o negativo en función de si se atienden o no a los mismos. En este contexto, se considera a la autoestima como uno de los factores que influyen de manera significativa en la función laboral de cada persona y su ausencia puede implicar una afección tanto en su calidad de vida como también en la capacidad funcional de su trabajo.

En esta línea, se ha develado que este elemento denominado autoestima, -que es entendida como la valoración personal y confianza en uno mismo para realización de determinada actividad-, podría afectar el desempeño del trabajador tanto si es un servidor público, así como si presta sus servicios en una empresa privada. En este mismo sentido, Meléndez (2011) encontró en su estudio llevado a cabo en Guatemala, un vínculo muy estrecho entre la autoestima y desempeño laboral del trabajador.

Ahora bien, la relevancia de la autoestima como un factor que influye probablemente no solo en el rendimiento en su labor de parte del trabajador, sino probablemente también lo

hace en la presencia de un limitado esfuerzo y rendimiento, lo cual trae consigo repercusiones que afectan a la producción de la empresa o institución a la que prestan sus servicios. A saber: baja productividad, baja rentabilidad, mala calidad del servicio prestado, entre otros. Del mismo modo, este es un factor que va de la mano con el interés depositado en el aprendizaje y crecimiento, juntos, permiten al servidor potenciar y estimular al logro de brillantes resultados en rendimiento, excelentes finanzas, y a su vez, cumplir con las demandas y expectativas que los clientes exigen en el momento de recibir estos servicios Pastor y Alvan (2017). En este contexto, Rodríguez, Pellicer y Domínguez (1988) señala que la autoestima se constituye en la fuente primordial del crecimiento y desarrollo de las personas, por tanto, está inmersa en la totalidad de las diligencias y tareas que se asumen vida en la vida cotidiana, las cuales incluyen en las actividades laborales.

En el ámbito laboral, los integrantes de una empresa, sea pública o privada que desarrollan actividades en diferentes áreas, en algún punto de su vida, tienden a experimentar circunstancias que afectan negativamente la autoestima lo que podría generar una afectación en el ámbito laboral y social. En un trabajo investigativo relacionado con la Autoestima y Desempeño Laboral, se determinó que la variable autoestima no se relaciona con la variable desempeño laboral Carlos (2017). Sin embargo, en otro estudio, se pudo comprobar que la autoestima tiene una influencia directa en el desempeño laboral Escobedo y Toribio (2019).

De su lado, en un estudio elaborado en el Perú, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del SUCAMEC, 2016 (2016) se logró identificar un alto porcentaje de insatisfacción en los administrados los cuales responden a la falta o del mismo modo a la demora (plazos excesivos) para la tramitación de licencias que les permita portar armas, se pudo develar también, que existe una tardanza al momento de proveer la información por parte de las instancias pertinentes, existe una limitación fuerte en el abastecimiento, y, escaso personal de servicio en los departamentos y dependencias, encargadas de estos menesteres.

En esta misma línea, Montilla (2016) en su estudio llegó a concluir: que los maestros manifiestan una deficiente confianza en sí mismo, pues, no logran reconocer sus fortalezas y debilidades con las que cuentan, lo cual deja en evidencia, un limitado autoconcepto y reconocimiento de sus facultades, y, este desconocimiento les actúan sin que puedan tomar control de sus propias emociones, por tanto, los profesores no realizan un ejercicio de autoevaluación a su desempeño lo cual, deja en evidencia un alto grado de inseguridad y además, existe presencia de dificultades para el establecimiento de relaciones sociales acertadas.

Por su parte, Ramírez (2016) en su investigación se reveló que, existe una relación lineal positiva y significativa la misma que se evidencia en la presencia de una relación la autoestima y el desempeño laboral; lo que se comprobó fue que su influencia fue lineal, positiva y significativa. Además, se pudo identificar que la edad del trabajador o colaborador, su tiempo dentro de servicio y su antigüedad en el ejercicio de sus funciones no mostraron una relación significativa en el desempeño laboral, lo cual, permite inferir que a mayor nivel autoestima y de capacitación, mayor puede ser el nivel de desempeño laboral.

De su lado, en el Ecuador, en una investigación realizada por Marquez (2014) en relación a la autoestima y su incidencia en el desempeño laboral del personal femenino del área de limpieza de pescado en la empresa MARDEX S.A de la ciudad de Manta, y en la cual se planteó como objetivo el determinar cuál es la incidencia de la autoestima en el desempeño laboral. Los resultados fueron que el 28% de trabajadoras considera que una de las causas por las cuales no pueden realizar su trabajo es por la baja autoestima.

En el contexto de la provincia de Cañar en un estudio realizado por Castillo, Reyes y Vasquez (2019) con el tema “satisfacción laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del cantón Cañar” se encontró que el 85% de la población ha mencionado que la autoestima es un factor positivo para un mejor rendimiento en el desempeño laboral,

esta postura, ha dejado evidenciado lo importante que es mantener un alto grado de autoestima para a su vez obtener un excelente resultado en el ambiente laboral.

No obstante, son inexistentes los estudios relacionados con esta temática especialmente en la ciudad de Azogues, los estudios que tienen relación entre autoestima y desempeño laboral no se han realizado en ningún contexto del cantón. Lo dicho, se sustenta con evidencias que dan cuenta que, por ejemplo, en el caso del GAD Municipal de Azogues, no existe un estudio de esta naturaleza, sin embargo, existe una evaluación sobre el desempeño laboral de los trabajadores en el área del departamento de acción social.

Las cifras mostradas en los diversos estudios llevados a cabo en las diferentes latitudes, revela que la autoestima es un factor psicosocial que podría influir y de hecho influye de manera significativa en el desempeño laboral de todos los trabajadores de las diferentes instituciones o empresas cualquiera que sea su función. Lo que se ha expuesto con antelación, ha permitido que, para realizar la presente investigación, se formule el siguiente objetivo general: Examinar la asociación entre autoestima y desempeño laboral en los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues.

## **II. Justificación**

Desde un punto de vista teórico la presente investigación es importante, pues contribuirá a profundizar el conocimiento sobre la asociación entre autoestima y desempeño laboral. En la actualidad nos encontramos en un mundo laboral globalizado, donde las exigencias competitivas obligan al profesional a estar mejor capacitado para lograr el éxito; este contexto podría generar inseguridades, dudas, desaciertos e incluso pensamientos destructivos en las personas suscitando una baja autoestima y la dificultad o imposibilidad incluso de alcanzar las metas laborales Pozo (2015).

Desde esta perspectiva, se considera a la autoestima como el juicio de valor más importante en el desarrollo psicológico y motivacional de una persona para realizar tal o cual

actividad, y es sobre esta base que se construye un gran desempeño en los diferentes aspectos de la vida del ser humano.

En el contexto de la presente investigación su análisis responde a la influencia de la autoestima en el desempeño laboral. Así mismo, se considera como la autoestima tiene injerencia en direccionar la calidad de relaciones interpersonales de cada individuo lo cual incluye, por tanto, (ambiente laboral, trabajo en equipo, cooperación, calidad y calidez en la atención, entre otros). Del mismo modo, interviene en las relaciones intrapersonales (capacidad para la toma de decisiones, actitud de servicio, empatía, resiliencia, resolución de problemas presentados) y con su entorno (compromiso organizacional, solidaridad hacia la empresa, entre otros). Estos factores en conjunto, han de servir como plataforma para la eficiencia laboral dentro de la empresa.

En este sentido, varios son los estudios que abordan la relación entre autoestima y desempeño laboral, y que han evidenciado que bajos niveles de autoestima pueden desencadenar dificultades para cumplir con las tareas y procesos asignados a los diferentes cargos, comprometiendo no sólo la calidad de los servicios y productos sino también las relaciones intra e interpersonales en los ambientes de trabajo, e incluso en la productividad de un país.

En esta línea de pensamiento se encuentra Naranjo (2007),, las personas con baja autoestima pueden llegar a tener un comportamiento negativo, por lo tanto, realizan un bajo desempeño laboral. Por otro lado, la autoestima es la base del desarrollo humano e influye en todas las actividades y roles que asumimos en nuestra vida, incluido aquellos que son producto del trabajo. El desempeño del trabajo como los hechos y resultados de un bajo rendimiento, es producido por la influencia de múltiples condiciones las cuales son dadas en el contexto social y laboral Serpa (2019) .

Ahora bien, ha quedado en evidencia, que el interés por este tema ya no solamente se da en las empresas e instituciones privadas; para el sector público también es importante aplicar los “conceptos, teorías y técnicas derivadas de todas las áreas de la psicología básica” Arnold y Randall (2012) para comprender de mejor manera los ambientes de trabajo y asegurar así la atención de calidad y calidez que esperan los ciudadanos en la actualidad.

De esta realidad develada se desprende la importancia capital a través de la presente investigación, de someter a un análisis riguroso y responsable respecto a la trascendencia que tiene la presencia de la autoestima su relación con el desempeño del laboral de cada uno de los colaboradores con los que cuenta cada una de las instituciones, empresas, fabricas, entre otras. Es por ello, y en función de lo recogido mediante los datos revelados, que, se considera imprescindible llevar a cabo este estudio en mención: “Asociación entre la autoestima y el desempeño laboral en los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues, Provincia del Cañar en el periodo de marzo - agosto 2022”.

Si bien es cierto que a nivel del Ecuador sí existen algunas investigaciones acerca de estos temas, no es menos cierto que no son lo suficiente ni tampoco enfocan las cuestiones más relevantes al respecto, y que den cuenta de la importancia que estriba en la presencia de la autoestima y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores. Del mismo modo, en el contexto de la ciudad de Azogues no se ha evidenciado ninguna investigación en lo tocante a esta temática. Es por ello que, se justifica su ejecución.

### **III. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General.**

Examinar la asociación entre autoestima y desempeño laboral en los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues.

#### **3.1.2. Objetivos Específicos.**

- Identificar los niveles de autoestima de los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues.
- Conocer los niveles de desempeño laboral de los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues.
- Determinar el grado de correlación existente entre la autoestima y el desempeño laboral de los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues.

#### **IV. Marco Teórico**

##### **a) Autoestima.**

La autoestima implica el concepto que cada individuo posee sí mismo; es un factor que a lo largo del tiempo se ha ido convirtiendo en un factor de trascendencia en los diferentes procesos que emprende el ser humano: aprendizaje, motivación, crecimiento y construcción de la persona, también coopera para alcanzar un desarrollo integral de cada ser humano. Para Vázquez, Jiménez y Vázquez (2004) la autoestima se entiende como un sentimiento hacia uno mismo, que puede ser positivo o negativo. Desde la perspectiva de Godínez (2015) la autoestima se caracteriza por reunir y estar integrado por un conjunto de percepciones, pensamientos, sentimientos, actitudes, comportamientos, conductas, que marcan ciertas tendencias como la manera de ser y de comportarse dentro de los diferentes escenarios y, a su vez, viabiliza la posibilidad de realizar una percepción evaluativa de las personas.

En esta misma línea, Castro (2017) subraya que la autoestima incluye sentimientos y creencias que cada persona se formula de sí mismo y, por tanto, influye en todas las actividades que se realizan en la vida cotidiana, misma que, es compleja y cambiante y que está intrínsecamente unida con el ser. En correlación con lo señalado, Beauregard y Bouffard (2005) sostienen que la autoestima es considerada como un signo de tipo afectivo que las personas se

hacen sobre sí mismas, es una especie de evaluación en relación a sus cualidades y habilidades con las que cuenta cada uno.

Por su lado, Vargas y Rosado (2006) y en paralelo con lo señalado, manifiestan que la estima es el conjunto de pensamientos y sentimientos que cada individuo tiene sobre sí mismo. Esta autoestima, permite a las personas contar con herramientas, recursos y habilidades para hacer frente con éxito a los conflictos que se van presentando y de esta manera poder lidiar con ellos, esta característica le dan la posibilidad de verse capaces de hacer las cosas y cumplir con los desafíos, y al mismo tiempo, permite reforzar su Valia personal. Ahora bien, en el análisis de Branden (2010) la autoestima no se construye en base al éxito social, su apariencia física, ni por su popularidad, la estima -señala- depende íntegramente de la racionalidad de esta, su honestidad e integridad, y del ejercicio que realiza una mente consiente y sentencia que la autoestima es exclusivamente positiva.

En este mismo contexto, Branden (2010) sentencia que una autoestima sana y saludable, permite a las personas desarrollar capacidades que le permiten enfrentar retos, desafíos y en ocasiones situaciones complejos que se presentan en la vida diaria. Mantener una autoestima positiva (misma que radica en la mente del ser humano) faculta la posibilidad de vivir con honestidad, siendo íntegros y racionales. Esta característica, va mucho más allá del simple hecho de sentir o darse amor propio, es el poder tener la capacidad de cumplir con sus exigencias diarias y llevar una vida que tenga sentido y significado. En consecuencia, la autoestima está relacionada con la confianza, con la capacidad de pensar con la cual cuenta cada persona, con la capacidad de poder hacer frente a los desafíos de la vida, de ser consciente de que se puede triunfar y lograr cristalizar sus objetivos, y, por tanto, de ser felices, respetables, y de poder obtener recompensas ante sus esfuerzos realizados.

En este sentido, se puede observar la existencia de una relación estrecha entre la autoestima y las labores que se ejecutan, esta relación va a depender de los comportamientos

que presente cada persona y del mismo modo, esos comportamientos están dados por él mismo, de este modo, si un individuo confía en sí mismo tiene certeza en su criterio y existe mayor probabilidad que su comportamiento sea como tal, es decir, un nivel alto de autoestima, permitirá ejercer un mayor esfuerzo frente a las dificultades, caso contrario, es muy probable que esa persona eluda enfrentar los problemas que se van presentando en su camino Godínez (2015). En consecuencia, con lo manifestado, se puede inferir que la autoestima se ha convertido en un factor imprescindible para el ser humano puesto que, contribuye en el proceso de crecimiento de cada uno y desempeña un rol importante para enfrentar las circunstancias de la vida cotidiana, y tal como lo señala Pérez (2019) un ser humano no puede esperar realizarse en todo su potencial sin una sana autoestima.

#### **b) Niveles de autoestima.**

En concordancia con lo dicho, las personas pueden mostrar en esencia uno de tres estados según Coopersmith (1989):

- Nivel alto representa el sentirse confiados y aptos para la vida.
- Nivel medio implica verse como apto e inútil, al mismo tiempo, que puede acertar o equivocarse, a veces presenta inconsistencias en su accionar, unas son con sensatez otras con inseguridad.
- Nivel bajo es cuando un individuo no se ve ni se siente con capacidad para enfrentar la vida, se siente inútil y equivocado con frecuencia.

En este contexto, se puede observar que las personas que muestran una estima alta enfocan y orientan sus actividades, sienten confianza en sus capacidades, y están convencidos que con esfuerzo pueden dar realizar su trabajo y dar solución a los problemas. Se permiten aceptar sus opiniones, le dan el crédito y el valor que se merecen, gozan de confianza en sí mismos y esto les permite seguir sus propios pensamientos a pesar de que existen opiniones divergentes. Esa confianza en sí mismas, sus convicciones en lo que hace, los valores y

sentimientos de lo que es justo provee de seguridad, convicción y certeza de lo que es correcto, lo cual, permitirá a seguir en sus propósitos Naranjo (2007).

Ahora bien, según lo señalan Rice (2000) las personas con baja autoestima develan un estilo de personalidad que evidencia cambios constantes, grados profundos de inestabilidad, y se muestran muy vulnerables a las opiniones diferentes, a las críticas emitidas, miedo al rechazo, que, desde su lógica, les hará ver como incompetentes y desvalidos. Estas condiciones, puede a las personas provocar una distorsión de la realidad, muchas veces pensarán que se están riendo de ellos, pueden sentirse amenazados cuando los demás opinan de manera diferente, y, por tanto, tienen una idea negativa de sí mismos. Mientras más invalido y vulnerables se sientan, mayor es su nivel de ansiedad, y, resultado de aquello, se ven torpes, inútiles, inestables, intranquilos, por ello, evitan de todas formas exponerse a hacer algo por miedo a quedar en ridículo.

Una persona con baja autoestima presenta altos grados de inseguridad consigo misma, pues, se ve como poco importante, subraya Satir (1980) el individuo sostiene su autoestima en la creencia que se construye alrededor de lo que las demás personas piensan de el – ella, lo cual lastima profundamente su individualidad y su capacidad de ser una persona autónoma. Esta realidad que lo vive en su fuero interno, le lleva a que cuando esta en presencia de otras personas, oculte o disfrace su baja autoestima, sobre todo cuando lo que pretende es impresionar al grupo. Estas personas mantienen muchas expectativas en relación a lo que los otros pueden darles, pero paradójicamente sienten temor y esto les hace que se expongan a experimentar grandes desilusiones que terminaran frustrándoles y por lo tanto desconfiando en los demás.

Hay que tener presente que su baja autoestima, tiene un origen en sus experiencias vividas que le resultaron traumáticas y que coartaron la posibilidad de sentir confianza y seguridad en sí mismas y actuar de forma autónoma. Además, existen otros factores que

confabulan a la retirada o al aislamiento de personas con baja autoestima, y es su marcada autoconciencia y desasosiego por sus conflictos internos con los que está lidiando con frecuencia. Es, esa gran conciencia que cada individuo adquiere de sí misma lo que le distrae y no le permite atender a otras personas y a otros asuntos lo cual, es predecible que terminen por provocar una exagerada preocupación frente a sus dificultades que experimenta. El resultado es que limitan sus relaciones sociales, disminuyen las probabilidades de vínculos de amistad con otras personas y de apoyo al mismo tiempo Naranjo (2007).

De su lado, Molina (1996) sostiene que las personas con baja autoestima suelen presentar grados de agresividad, timidez, impaciencia, competitividad, arrogancia, crítica, rebeldía ante las personas que ejercen autoridad, son perfeccionistas, entre otras, las cuales generan escenarios en el que se conflictúan consigo mismos al momento de pactar relaciones sociales e interpersonales. A lo señalado, añade de Mézerville (2004) que, en función de una experiencia patológica de una autoestima baja, se evidencia a través de actitudes de autodesprecio, y con reacciones de forma consciente o en ocasiones inconscientes de autoflagelación, autodestrucción. En estas condiciones, todas las personas que se funden en este comportamiento de autodesprecio, viven experiencias de infelicidad incluso cuando alcanzan ciertos logros pues, desde su entendimiento, no se sienten dignos de tal reconocimiento y renuncian a su felicidad a través de comportamientos y conductas autodestructivas.

### **c) Autoestima en el trabajo.**

Según Branden (2011) la autoestima se ha constituido en uno de los recursos más trascendentes para poder enfrentar los retos y desafíos que se puedan presentar en el diario vivir de una persona. Estas características, son mucho más visibles en espacios como los ambientes laborales, puesto que, es ahí donde las personas tienen que lidiar con muchas exigencias para las cuales no siempre se está preparado. Es en este espacio, donde la autoestima juega un rol

preponderante, donde se es consciente de que esa característica del ser humano (no siempre presente) deja de ser un lujo y se convierte en un requisito para la supervivencia al interior de ese ambiente. Es por ello que, uno de los desafíos que enfrenta el trabajador, es la capacidad de desarrollar y mantener niveles muy altos de autoestima que le permita disponer de una capacidad de disciplina y organización para poder asumir responsabilidades que atañen a su función. Los funcionarios, por tanto, deben contar con una capacidad de tomar el control personal en relación a su trabajo y sus funciones al interior de su espacio donde labora.

Varios autores demuestran que una alta autoestima nos permitirá afrontar todos los retos laborales que tenemos por delante. Nos ayudará a salir de nuestra zona de confort y buscar retos más difíciles; por el contrario, si tenemos baja autoestima, evitaremos los trabajos a cumplir y desafíos que continuamente serán presentados en la vida y en lo laboral, por lo cual queda demostrado que la autoestima interfiere en el desempeño laboral. Por su parte, Branden(1994) sostiene que la autoestima también se ha considerado influyente en el comportamiento de las personas, pues ayuda a reforzar la capacidad de pensar y enfrentar problemas de una mejor manera.

Desde la perspectiva de Carlos (2017) los trabajadores que cuentan con una mayor estabilidad emocional y por lo tanto un nivel alto de autoestima, presentan mayor seguridad, confianza en sí mismos, firmeza en sus pensamientos y tienen una mayor facilidad para las relaciones sociales e interpersonales, así mismo, en su trabajo se desempeñan con mayor eficiencia y al mismo tiempo proveen de un mejor ambiente laboral. Por otra parte, las limitaciones que presentan las personas con sus conflictos de autoestima, conllevan a que sientan miedo a las experiencias nuevas y a los desafíos que se van presentando, hay un temor a lo desconocido lo cual, los lleva a mostrar un comportamiento inadecuado, sumiso o con un alto grado de rebeldía.

Las personas con autoestima alta, -sostiene- Carlos (2017) desarrollan habilidades intercomunicacionales mismas que les facilita la conexión entre los miembros del grupo laboral, y se puede observar que estos, disfrutan de su convivencia en los espacios sociales y laborales. Los individuos con una alta autoestima, pueden de manera fácil comunicar sus triunfos, lo que han logrado, son extrovertidos y están abiertos a la interacción, expresan sus afectos con espontaneidad, son honestos ante sus debilidades, se muestran abiertos a las opiniones diversas y a la crítica emitida desde los demás, reconocen sus equívocos, la comunicación entre compañeros de labores suelen ser abiertas y sin temores, suelen ser muy coherentes entre lo que sostienen y lo que llevan a la práctica, de hecho, en algunas ocasiones pueden ser presa de sus miedos y de ansiedad, pero lo hacen manejable y no se abruma ni lo hacen con otros. Además, son muy flexibles a enfrentar retos y desafíos que se presenten al andar y con frecuencia se muestran solidarios.

#### **d) Desempeño.**

Los análisis respecto de lo que significa el desempeño laboral, dan cuenta desde el pensamiento de Campbell J (1996) en Cuello, Cienfuegos y Aquilar (2020) que se trata de diversas conductas cognitivas, psicomotoras, interpersonal, que está bajo el control de una persona, ajustable en relación con sus habilidades y de trascendencia para los fines organización y logro de objetivos de la empresa. Además, al desempeño laboral se le puede ver como un acto de ejecutar una obligación, es, por tanto, desempeñar una actividad o dedicarse a una tarea específica para la cual esa persona cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios.

Desde esta línea argumental, el término desempeño, alude a las actividades que realiza una persona y básicamente a su rendimiento al interior de su espacio laboral. Esta relacionado con la capacidad de logro, así como también con la consecución de objetivos trazados, lo cual, lo alcanza mediante el uso de sus recursos, habilidades y destrezas que invierte en la ejecución

de su tarea y, además, debido a su esfuerzo denodado que demuestra en su tarea. En paralelo a este criterio, Ramírez (2014) menciona que, a partir de concientización de la dimensión de desempeño, se perciben aquellas conductas de ejecución de tareas en una determinada función que apoyan directa o indirectamente en la producción de bienes o en la prestación de servicios de una organización.

#### **e) Desempeño laboral.**

Según Chiavenato (2002) el desempeño laboral está relacionado a las labores o al comportamiento que muestra el trabajador en sus actividades encomendadas y que, por tanto, responden al logro de los objetivos que persiguen las organizaciones o instituciones. De hecho, subraya que el buen desempeño es el baluarte más notable que tiene una organización. Según Palaci (2004) sostiene que: El desempeño laboral es el valor que se aspira aportar a la organización de los diferentes sucesos conductuales que una persona realizó durante un periodo de tiempo. Tales conductas, de uno o diversos sujetos en distintos momentos temporales simultáneamente, favorecerá a la eficiencia de la organización.

Por su parte, Robbins (2013) señala que el desempeño laboral de una persona se puede develar cuando existe una fijación clara de metas, de tal modo que se activa la conducta y las actitudes de cada uno hacia el mejoramiento de su desempeño y al mismo tiempo, favorece al individuo a concentrar su máximo esfuerzo y dedicación dirigida a la consecución de las metas, objetivos y propósitos que al inicio parecían más complejos, en relación a cuando se mostraban más fáciles de lograrlos.

#### **f) Satisfacción Laboral**

El concepto de satisfacción laboral puede tener muchas aristas, de hecho, es así, para Plank & Parker (2006), señalan que esta se alcanza en función de la convivencia e interacción entre el conglomerado de personas que laboran y las peculiaridades que se presentan dentro de su ambiente de trabajo. De su lado, Hannoun (2011) subraya que la satisfacción laboral, se

podría definir como la actitud que el sujeto presenta al realizar su trabajo. En consecuencia, se puede inferir que el trabajo que realizan los colaboradores van mucho más allá que simples actividades que lo llevan a cabo de forma habitual, puesto que, demanda una interacción y comunicación constante con las personas que forman parte de la empresa, compañeros, colegas, autoridades jefes, gerente, así mismo, obliga a ceñirse a los reglamentos impuestos y a las políticas planteadas por la institución, pero sobre todo a cumplir con las exigencias de los estándares de calidad y desempeño, adaptarse a las condiciones planteadas en el trabajo.

La Satisfacción Laboral en la actualidad -sostiene- Salazar (2019) y, en relación con las organizaciones, lo que se pretende desde la perspectiva de las personas que laboran en su interior, es que, estas instituciones se conviertan en un espacio en el cual puedan lograr consolidar sus propósitos y sus metas, a su vez, las empresas u organizaciones lo que precisan es que sus colaboradores realicen un trabajo eficiente para lograr sus objetivos trazados.

De acuerdo con Hannoun (2011) la satisfacción laboral puede ser vista como la actitud que una persona invierte y presenta ante su trabajo. Esa actitud, esta construida basada en experiencias, pensamientos, creencias, y valores desarrollados por cada sujeto. Desde la perspectiva del trabajador, lo que influye en función de sus expectativas son la satisfacción de sus necesidades, la retribución que recibirá, las condiciones laborales, compañeros, la seguridad que puede tener al interior de su espacio laboral, oportunidades de crecimiento, de progreso, y de capacitación. Todo lo dicho, está de una u otra forma relacionada de forma directa con la satisfacción laboral que un trabajador demanda de una entidad, y, por tanto, está íntimamente relacionado con el clima institucional que encuentra en este espacio.

La satisfacción laboral de los trabajadores, es un fin que se persigue y alude por un lado al trabajador, así como también a la empresa, pues, es un escenario donde se provee de otros beneficios para los colaboradores como el mantenimiento de una salud mental estable, ayudan a la mejora y consolidación de la productividad dentro de la institución, a la mejora de su

rentabilidad, la idea es mantener a un trabajador con la motivación necesaria para, que se encuentre satisfecho con sus expectativas y que todo esto confluya a que su rendimiento y desempeño sea el óptimo Godínez (2015). En este orden Landy y Conte (2005) revelan que satisfacción laboral, esta representada al momento de mostrar una actitud positiva frente a sus funciones encomendadas, al mantener un estado emocional equilibrado que le permita alcanzar su máximo nivel de rendimiento.

En correlación con estos conceptos, Robbins y Coulter (2005) sostienen que la satisfacción laboral es la actitud que en forma general presenta un trabajador en el desempeño de su rol, no lo ve tanto como un comportamiento sino como una actitud positiva frente a su trabajo, por lo tanto, esta satisfacción laboral es el resultado que se obtiene del hecho de ser valorado por su trabajo y a su vez, ver que sus metas y objetivos se hayan cristalizado.

No obstante, Davis & Palladino (2008) dejan entrever ciertos riesgos y, es que, al estar mucho tiempo al interior de su contexto laboral, el trabajador puede vivir experiencias tediosas sobre todo si esa persona no se siente cómoda con la actividad que realiza, con sus compañeros, jefes inmediatos. Por ello, se hace necesario que se construya un ambiente positivo para que a su vez se fomente espacios de bienestar entre los miembros que hacen parte de la empresa. Ahora bien, puede que en efecto el trabajo sea en demasía demandante, pero si a este -sostiene- Davis y Palladino (2008) se le proporciona las herramientas que precisa para sus tareas, está bien remunerado, y, cuenta con todos los beneficios que la ley le otorga, lo predecible es que se obtenga niveles muy alto de rendimiento y satisfacción. En este orden, Lacayo (2017) -sentencia- que, la satisfacción en el trabajo podría estar influenciado por factores como los personales, el clima dentro del medio donde labora, salario, oportunidades de crecimiento, formación, capacitación y ascenso, y, sobre todo, va a depender de su personalidad.

#### **g) Dimensiones laborales**

***Rendimiento en la tarea.*** Para Terrazas (2015) tarea es toda actividad realizada por una persona en relación con sus funciones encomendadas al interior de su trabajo, se constituye en una suerte de unidad para el análisis del trabajo, y, a la vez, permite crear grupos direccionados a ciertas áreas o puestos y por tanto definir sus ocupaciones. En esencia, el contenido de la tarea, se da al momento en que el individuo se conscientiza de que la labor que él realiza beneficia a la organización. En este sentido, par que la tarea se vea reforzada en su contenido, este debería brindar al empleado la facultad de invertir y desempeñar en sus funciones toda su capacidad y conocimiento.

Por tanto, lo que se pretende es que, el trabajo que cada persona ejecuta, debe ser significativo para cada colaborador de la institución, al tiempo que facilite el tener el control de la realización y diseño de su tarea. Desde la perspectiva de Terrazas (2015) cada uno de los colaboradores, recibe una capacitación en relación al método que utilizará en su trabajo, la forma de realizarla de manera específica de ejecución de las labores cotidianas que están bajo su responsabilidad. Aquí, la relación existente al interior del ambiente laboral es diádica, pues, la relación es exclusiva con su inmediato superior. Hay que destacar, que aquí se prioriza su trabajo puesto que, la convivencia con los y contacto con los compañeros de jornada están sometidos a un control estricto con el fin de evitar el desgaste de tiempo.

En este contexto, según Koopmans (2011) el rendimiento de un trabajador es el grado en que el individuo demuestra sus competencias en las actividades designadas y que contribuyen al núcleo técnico de la organización directamente o indirectamente.

***Comportamientos contraproducentes.*** Para Rotundo (2002) el comportamiento contraproducente está relacionado con todos los actuaciones, actitudes o conductas que de forma voluntaria violentan las normativas establecidas al interior de la organización, que ponen en riesgo o de una u otra forma amenazan la tranquilidad y el bienestar de la institución o de los individuos que la conforman.

***Rendimiento en el contexto.*** Es predecible que esto se de a nivel de todos los ambientes laborales, pues, están direccionados a cuidar, desarrollar y mantener un ambiente adecuado en las relaciones interpersonales y en el área psicológica de todos y cada uno de los trabajadores de una organización o institución. Estos comportamientos, apuntan a lograr beneficios significativos a la empresa. Por lo tanto, se constituyen en factores favorables e imprescindibles, a pesar de que no son solicitados de forma explícita ni tampoco suelen ser remunerados Omar (2010).

***Autoestima y desempeño laboral.*** Como se ha podido observar, la autoestima organizacional representa la cultura dominante de la empresa y sus valores, su rendimiento, desprendimiento, actitud laboral, calidad en su función, buenas relaciones sociales, están en función del grado de autoestima de cada una de las personas. Es decir, los factores como el económico, social y emocional entre otros son de carácter importante, pues, estos forman parte de la autoestima corporativa, que dan como resultado un rendimiento eficiente tanto a nivel individual como colectivo dentro de la empresa u institución donde se labore.

No obstante, Camacho (2004) señala que la autoestima de una persona se desarrolla, se modifica y se adapta en función al grupo o entorno social de quienes la integran, a su forma de pensamiento, actitudes, comportamientos en torno a uno mismo e influirá en su manera de pensar dentro de lo positivo o negativo. Esto significa que, la estima de una persona va a depender de lo que esta realiza en su vida, en el desarrollar todo su potencial y esto influirá en el contexto social al que pertenece. Newstrom (1999) menciona que la cooperación permite acrecentar la motivación y los estímulos en los trabajadores y ellos suelen sentirse más involucrados (ser parte de ella) y aceptados dentro de la organización.

En estas condiciones, lo más probable es que su autoestima, su satisfacción en su trabajo, y, su cooperación del mismo modo también se acrecenté. Frente a esta realidad, los resultados esperados son un mejor rendimiento, la disminución de problemas, de tensiones o

experiencias críticas, construir una unidad férrea dentro del grupo y que esto los lleve a actuar con mayor compromiso en la consecución de los objetivos, mayor tolerancia a la frustración, y una mejor aceptación de los cambios.

Por su parte, el desempeño laboral, es visto como las acciones que una persona realiza con el firme propósito de conseguir un objetivo o resultados esperados Toro (2010). Dentro del mundo laboral, incluye conductas y comportamientos que están dirigidas a la asunción de responsabilidades relacionadas con su cargo o función, a las actividades extras que se realizan y que agregan un valor importante a logro de los propósitos definidos. Así mismo, en el desempeño, incluyen las actitudes y comportamientos de los trabajadores que posibilita al trabajador alcanzar las metas deseadas y planificadas. Desde la perspectiva de (Lara, 2012) manifiesta que el desempeño permite que el trabajador profesional en alguna área, ponga de manifiesto su capacidad y sus conocimientos en relación a su función, las habilidades con las que cuenta, su capacidad de hacer frente a los conflictos, su experticia, sus motivaciones, su personalidad, y a su vez, sus valores éticos que utiliza para obtener los resultados anhelados.

## **V. Variables.**

### **a) Autoestima.**

La autoestima es el juicio de valor que cada persona se hace de sí misma en relación a lo positivo o negativo. Es el sentirse apto para sí mismo, para enfrentar la vida, resolver sus propios problemas, satisfacer sus necesidades, sentirse preparado y competente para enfrentar los retos y desafíos que se le van presentando en su diario vivir, y que a su vez se siente merecedor de felicidad Pérez (2019). La dimensión de la autoestima, esta definida en función de dos perspectivas. A saber: la autoeficacia, lo cual significa el grado de confianza en su capacidad para pensar en los procesos en los que tiene que juzgar, elegir y decidir. Implica así

mismo, el poder entender, discernir los hechos con objetividad y realismo, mismos que están relacionados con sus intereses y necesidades, del mismo modo implica conocerse a sí mismo.

Por su parte, otro aspecto que está involucrado es el sentido de mérito personal: lo cual implica el valor propio que puede darse cada persona, su actitud positiva hacia su vida y hacia su derecho a ser feliz, a su libertad de expresarse sin cuestionamientos ni limitaciones en sus pensamientos, anhelos, necesidades, sueños, ilusiones; es sentir también que las alegrías son connaturales con la vida y por lo tanto corresponden a sus derechos Pérez (2019).

En este contexto, la autoestima desde estas dos perspectivas, mantiene una mirada integral en la cual deja entrever que, por un lado, es la predisposición a experimentarse competente para afrontar los retos de la vida; en consecuencia, confianza en la propia mente y en sus procesos. Y por otro, es la tendencia a sentirse digno de éxito y felicidad; en consecuencia, la percepción de uno mismo como una persona para quien el éxito, el respeto, la amistad y el amor son apropiados.

#### **b. Desempeño laboral.**

Como ha quedado dicho, y tal como lo refiere Pedraza, Amaya y Conde (2010) se considera desempeño a la acción o acciones y conductas que se pueden observar en los colaboradores y que son de relevancia para la consecución de los objetivos trazados por la institución, mismos que pueden ser valorados en relación a las competencias con las que cuenta cada persona, así como también en función de su grado de colaboración en la empresa. Que el desempeño se convierta en exitoso o no, va a depender de un conglomerado de características que por lo general se develan mediante la conducta de cada individuo. Por tanto, son comportamientos que posibilitan al trabajador alcanzar las metas deseadas.

En este sentido, se revela que el desempeño según Gibson, Ivancevich & Donnelly (2001) son las acciones relevantes que facultan la consecución de objetivos planteados por la empresa, en conclusión, el desempeño laboral está netamente relacionado con las acciones

notorias que facilitan la consecución de resultados significativos en relación a los propósitos que se persigue dentro de cada institución, y que son alcanzadas mediante el uso de diversas estrategias por parte del trabajador.

De su lado, Gibson et al. (2001) lo correlacionan con los objetivos que se tiene formulado dentro de la institución, en esa línea, están la eficacia, eficiencia, y la calidad. En esta línea, Milkovich y Boudreau (1994) comprenden al desempeño como el nivel con el cual cada persona cumple con su trabajo. De su lado, Chiavenato (2000) subraya que el desempeño laboral alude al comportamiento y desempeño del trabajador que confabulan hacia la consecución de metas trazadas al interior de la misma, por lo tanto, es predecible que el mismo colaborador establezca una apropiada estrategia para cristalizar y alcanzar las metas. Por su parte, Faria (1995) cree que el desempeño laboral es el resultado de ciertas actitudes y comportamientos de los colaboradores en relación a rol que debe desempeñar dentro de su cargo, tareas asignadas, actividades a realizar, atribuciones y limitaciones, es decir, es un proceso que depende de la capacidad de mediar entre la institución y el trabajador.

Desde la concepción de Palaci (2005), plantea que: “El desempeño laboral es el aporte que la empresa espera de sus trabajadores, el comportamiento que este tiene dentro del espacio laboral, de sus actitudes, conductas, y que lo aplica al cabo de un tiempo determinado. Como puntualiza Chiavenato (2004) estas conductas de cada persona y de todos los individuos en general, en los diversos eventos y momentos, aportaran en gran medida a la eficiencia organizacional. Sostiene también que se refiere a las estrategias individuales de cada trabajador que estén dirigidas a la consecución de los planes diseñados y deseados.

## **VI. Hipótesis.**

Los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social Municipal de Azogues con alta autoestima tienen un mejor desempeño laboral.

## **VII. Marco metodológico.**

### **a) Perspectiva metodológica.**

La presente investigación ha sido elaborada desde un enfoque cuantitativo, y de carácter descriptivo-correlacional.

La investigación de tipo cuantitativo desde la perspectiva de Sánchez (2019) adquiere este nombre por cuanto su trabajo es tratado a partir del análisis de fenómenos que son medibles y que, por tanto, se les puede asignar un determinado número (edad, mas, número de hijos, estatura, entre otros) todo esto mediante el uso de técnicas estadísticas. Su intención más trascendente estriba en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas de estos fenómenos, y, logra predecir la frecuencia con la que ocurre partiendo de la presencia y desvelamiento de las mismas. Finalmente, logra obtener sus propias conclusiones a través de la utilización de la métrica o cuantificación en la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación, a través del método hipotético-deductivo.

De su lado, es descriptivo porque únicamente intentan medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Y correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Hernández (2014).

### **b) Diseño de investigación.**

En el presente trabajo maneja un diseño de tipo no experimental de tipo transversal puesto que la investigación como los instrumentos de aplicación serán estudiados y aplicados en un momento en específico, una sola vez, en un periodo corto de tiempo, de manera rápida y sin costo; por lo que no se necesitará de seguimientos posteriores Manterola y Salazar (2019).

### **c) Tipo de investigación.**

Como quedó dicho, la presente investigación fue de carácter descriptiva por cuanto y tal como sostiene Esteban (2018) es un estudio investigativo cuyo propósito primordial es

compilar datos e información en relación a ciertas características, de cada una de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales. Siguiendo este pensamiento, en este estudio se ha logrado describir con detalles las particularidades de la población que fue participante del estudio, esto es, los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues, Provincia del Cañar en el periodo de marzo - agosto 2022”.

#### **d. Instrumentos de investigación.**

Para la elaboración de la presente investigación, se utilizó dos instrumentos que permitieron la recolección de datos. A saber: Escala de autoestima de Rosenberg y el instrumento de desempeño laboral.

*Escala de autoestima de Rosenberg.* El siguiente cuestionario sirve para explorar la autoestima personal entendida como los sentimientos de valía personal y de respeto a sí mismo Rosenberg (1973). La escala consta de 10 ítems, cinco están enunciadas de forma positiva y cinco de forma negativa para controlar el efecto de la aquiescencia Auto administrada. Con respecto a las propiedades psicométricas, la escala ha sido traducida y validada en castellano, posteriormente se validada para población mexicana en el año (2015). La fiabilidad es de 0.80.

*Instrumento de desempeño laboral.* Para medir el desempeño laboral se utilizará el instrumento del autor Koopmans denominada “La Escala de Rendimiento Laboral Individual”, fue traducida al español y adaptada para la población argentina. La misma quedó conformada por 18 ítems con formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos, variando entre 1 = nunca y 5 = siempre.

#### **e. Plan de análisis.**

Una vez aplicado los instrumentos a la población que fue participante de la investigación, y, para efectos del análisis y procesamiento de resultados se realizó la calificación de los dos instrumentos empleados. Respecto a la escala de Rosenberg, esta consta de 10 ítems, cinco están enunciadas de forma positiva y cinco de forma negativa para controlar el efecto de la

aquiescencia Auto administrada. En tanto que, para medir el desempeño laboral se utilizó el instrumento del autor Koopmans denominada “La Escala de Rendimiento Laboral Individual”, la cual está conformada por 18 ítems con formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos, variando entre 1 = nunca y 5 = siempre.

Posterior a describir los resultados y una vez inventariados, se consideró los porcentajes por cada una de las categorías investigadas, se procedió al análisis de los mismos a través del uso de sistema SPSS V27 en el cual se presentan frecuencias y porcentajes y a elaborar las correlaciones entre la autoestima y el desempeño laboral de los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues. Para tal efecto, se utilizó el estadístico chi-cuadrado, sistema que permite develar la correlación existente entre las variables que han sido objeto de estudio en la presente investigación.

### **VIII. Población y Muestra**

La población con la cual se pretende estudiar está conformada por hombres y mujeres que prestan sus servicios laborales en áreas administrativas, así como también, a trabajadores del Departamento de Acción Social del Municipio de Azogues, provincia del Cañar, los cuales suman un total de 101 personas, y que de ellos un total de 64 participaron en el estudio, y, para tal efecto firmaron el consentimiento informado, lo cual les garantizaba la posibilidad de estar formando parte del estudio.

El tipo de muestreo fue no probabilístico, técnica muy usada para las investigaciones de esta cohorte, en la cual el investigador es quien escoge la muestra sustentada en su análisis subjetivo en lugar de llevarla a cabo de forma aleatoria (Del Carmen, 2019). Finalmente, para llevar a cabo la selección de la muestra se definieron ciertos criterios que fueron aplicados al momento de escoger la muestra.

En definitiva, la muestra seleccionada y que ha participado en el estudio, estuvo constituida por un total de 64 trabajadoras y trabajadores, mismas que representan una muestra

de la totalidad de la población, y, que estuvieron completamente abiertas a ser parte del proceso investigativo. Además, se les informó sobre la confidencialidad de los resultados.

Así mismo, todos los trabajadores inmersos en la investigación, y que, por voluntad propia participaron, gozaron de condiciones igualitarias, teniendo las mismas oportunidades en torno a la aplicación de cuestionarios, test y reactivos

## **IX. Descripción de los datos producidos**

Los datos recogidos y sus principales hallazgos del presente estudio, se develan a continuación: estos resultados, se desprenden de la investigación de campo elaborado mediante los dos instrumentos y, que han sido aplicados a los 64 trabajadores del Departamento de Acción Social del Municipio de Azogues, provincia del Cañar, mismos que se ajustaron a los criterios de inclusión para poder ser parte de este trabajo.

Con la ilustración de los gráficos y tablas que se observarán en adelante, se expone porcentajes y frecuencias de distribución de la muestra por categorías planteadas en los instrumentos y han sido obtenidos a través de la aplicación de encuestas, test y reactivos que estuvieron orientados a obtener la información planteada en los objetivos, además. El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante el uso del sistema SPSS V 27, mismos que han arrojado los resultados que se observan a continuación.

### **a. Presentación de los resultados descriptivos**

A continuación, se presentan los resultados alcanzados posterior a la realización del estudio de campo y que luego de la aplicación de los cuestionarios a que han sido aplicados a los 64 trabajadores del Departamento de Acción Social del Municipio de Azogues, provincia del Cañar, quienes cumplieron con los criterios establecidos y que fueron participes de la investigación. La información que a continuación se presenta consta de gráficos y tablas consolidadas con sus respectivos porcentajes y su análisis respectivo mediante las cuales se observa la distribución de la muestra por cada categoría objeto de estudio y que consta en los

instrumentos utilizados para tal efecto (Escala de autoestima de Rosenberg y cuestionario de desempeño laboral).

## X. Resultados

Una vez aplicadas las encuestas se presentan a continuación los siguientes resultados con relación a la encuesta para determina el nivel de autoestima:

### Variable: Nivel de Autoestima

**Tabla 1** Frecuencia y porcentajes de la aplicación del test de autoestima Rosenberg

Nivel de autoestima	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alta (30 - 40)	60	93,85 %	93,85 %
Media (26 - 29)	4	6,25 %	100 %
Baja (< 25)	0	0	100 %
Total	64	100 %	

**Fuente:** Elaboración propia

Como se indica en la tabla 1 con relación al nivel de autoestima, se tiene que, 60 encuestados, que representan el 93,85% posee una autoestima “alta”, seguidas de 4 participantes que tienen una autoestima “media”; mientras que, no se presentan personas con baja autoestima.

Mientras que, para la variable desempeño laboral se tiene los siguientes resultados:

**Tabla 2** Ítems del cuestionario de desempeño laboral

Factor 1: Rendimiento en la tarea	Ítem						
	1	2	3	4	5	6	7
Válidos	64	64	64	64	64	64	64
Varianza	0,434	0,599	0,999	0,732	0,602	0,667	0,682
Factor 2: Comportamientos contraproducentes	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem		
	8	9	10	11	12		
Válidos	64	64	64	64	64		
Varianza	0,837	1,127	0,541	0,499	0,364		
Factor 3: Rendimiento en el contexto	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem			
	13	14	15	16			
Válidos	64	64	64	64			

---

Varianza 0,349 0,380 0,397 0,340

---

**Fuente:** Elaboración propia

**Variable: Desempeño laboral (rendimiento en la tarea)**

**Tabla 3** Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral (rendimiento en la tarea)

Nivel de calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo (7 - 15)	1	1,56 %	1,56 %
Regular (16 - 25)	6	9,38 %	10,94 %
Alto (26 – 35)	57	89,06 %	100 %
Total	64	100 %	

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se indica en la tabla 3, con relación al desempeño laboral, en el factor rendimiento en la tarea, se tiene el mayor porcentaje como “alto”, con 57 trabajadores que representan el 89,06%, seguidos de la calificación “regular”, con 6 encuestados que equivalen el 9,38%; mientras que, la calificación “baja”, lo obtuvo un trabajador, que corresponde al 1,56%.

**Variable: Desempeño laboral (comportamientos contraproducentes)**

**Tabla 4** Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral (comportamientos contraproducentes)

Nivel de calificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo (5 - 10)	55	85,94 %	85,94 %
Regular (11 - 18)	9	14,06 %	100 %
Alto (19 – 25)	0	100 %	100 %
Total	64	100 %	

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se indica en la tabla 4, con relación al desempeño laboral, en el factor comportamiento contraproducente, se tiene el mayor porcentaje como “bajo”, con 55 trabajadores que representan el 85,94%, seguidos de la calificación “regular”, con 9 encuestados que equivalen el 14,06%.

**Variable: Desempeño laboral (rendimiento en el contexto)**

**Tabla 5** Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral (rendimiento en el contexto)

<b>Nivel de calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo (5 - 10)	0	0,00 %	0,00 %
Regular (11 - 18)	5	7,81 %	7,81 %
Alto (19 – 25)	59	92,19 %	100 %
Total	64	100 %	

Fuente: Elaboración propia.

Como se indica en la tabla 5, con relación al desempeño laboral, en el factor rendimiento en el contexto, se tiene el mayor porcentaje como “alto”, con 59 trabajadores que representan el 92,19%, seguidos de la calificación “regular”, con 5 encuestados que equivalen el 17,81%.

### **Variable: Desempeño laboral**

**Tabla 6** Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral

<b>Nivel de calificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Bajo (16 - 37)	1	1,56 %	1,56 %
Regular (38 - 59)	39	60,94 %	62,50 %
Alto (60 – 80)	24	37,50 %	100 %
Total	64	100 %	

**Fuente:** Elaboración propia.

Como se indica en la tabla 6, con relación al desempeño laboral, se tiene el mayor porcentaje como “regular”, con 39 trabajadores que representan el 60,94%, seguidos de la calificación “alto”, con 24 encuestados que equivalen el 37,50%; mientras que, la calificación “baja”, lo obtuvo un trabajador, que corresponde al 1,56%.

### **Modelo Estadístico de la prueba Pearson**

El coeficiente de correlación de Pearson, que se simboliza con la letra minúscula  $r$ , se calcula dividiendo la suma de los productos de las desviaciones de cada variante de  $X$  e  $Y$ , con respecto a sus medias (suma que se denomina covarianza de  $X$  e  $Y$ ), por el producto de las desviaciones estándar de ambas variables. En forma práctica, el coeficiente de correlación de Pearson es:

$$r = \frac{N \sum_{i=1}^N XY - (\sum_{i=1}^N X) (\sum_{i=1}^N Y)}{\sqrt{[N \sum_{i=1}^N X^2 - (\sum_{i=1}^N X)^2] [N \sum_{i=1}^N Y^2 - (\sum_{i=1}^N Y)^2]}}$$

Donde N es el número de datos.

Utilizaremos la siguiente tabla de comparación para establecer el nivel de correlación:

Valores	Grado de correlación
0,0	Sin correlación
0,0 a 0,2	Correlación mínima
0,2 a 0,4	Correlación baja
0,4 a 0,6	Correlación moderada
0,6 a 0,8	Correlación buena
0,6 a 0,8	Correlación muy buena
1,00	Correlación perfecta

### Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (rendimiento en la tarea)

**Tabla 7** Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (rendimiento en la tarea)

		Autoestima	Rendimiento en la tarea
<b>Autoestima</b>	Correlación de Pearson	1	0,086
	Sig. Bilateral		0,499
	N	64	64
<b>Rendimiento en la tarea</b>	Correlación de Pearson	0,086	1
	Sig. Bilateral	0,499	
	N	64	64

**Fuente:** Elaboración propia.

Según se indica en la tabla 7, la correlación entre la autoestima y el desempeño laboral (rendimiento en la tarea), con una significancia del 95,0% se tiene un coeficiente de Pearson de 0,086 y un valor de  $p=0,499$ , que es mayor a 0,05, por lo tanto, no existe correlación

significativa entre las variables, es decir se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula.

- H0: No existe relación entre la autoestima y el desempeño laboral (rendimiento en la tarea), en los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues

**Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (comportamientos contraproducentes)**

**Tabla 8** Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (comportamientos contraproducentes)

		<b>Autoestima</b>	<b>Comportamientos contraproducentes</b>
<b>Autoestima</b>	Correlación de Pearson	1	-0,399
	Sig. Bilateral		0,001
	N	64	64
<b>Comportamientos contraproducentes</b>	Correlación de Pearson	-0,399	1
	Sig. Bilateral	0,001	
	N	64	64

**Fuente:** Elaboración propia.

Según se indica en la tabla 8, la correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (comportamientos contraproducentes), con una significancia del 95,0% se tiene un coeficiente de Pearson de -0,399 y un valor de  $p=0,001$ , que es menor a 0,05, por lo tanto, existe correlación significativa entre las variables, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

- Hi: Existe relación entre la autoestima y el desempeño laboral (rendimiento en la tarea), en los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues

**Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (rendimiento en el contexto)**

**Tabla 9** Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (rendimiento en el contexto)

		<b>Autoestima</b>	<b>Rendimiento en el contexto</b>
<b>Autoestima</b>	Correlación de Pearson	1	0,165
	Sig. Bilateral		0,192
	N	64	64
<b>Rendimiento en el contexto</b>	Correlación de Pearson	0,165	1
	Sig. Bilateral	0,192	
	N	64	64

**Fuente:** Elaboración: propia.

Según se indica en la tabla 9, la correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (rendimiento en el contexto), con una significancia del 95,0% se tiene un coeficiente de Pearson de 0165 y un valor de  $p=0,192$ , que es menor a 0,05, por lo tanto; no existe correlación significativa entre las variables, es decir se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula.

- H0: No existe relación entre la autoestima y el desempeño laboral (rendimiento en el contexto), en los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues.

### **Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral**

**Tabla 10** Correlación entre la autoestima y Desempeño laboral

		<b>Autoestima</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Autoestima</b>	Correlación de Pearson	1	0,055
	Sig. Bilateral		0,665
	N	64	64
<b>Desempeño laboral</b>	Correlación de Pearson	0,055	1
	Sig. Bilateral	0,665	
	N	64	64

**Fuente:** Elaboración propia.

Según se indica en la tabla 10, la correlación entre la autoestima y Desempeño laboral, con una significancia del 95,0% se tiene un coeficiente de Pearson de 0,055 y un valor de  $p=0,665$ , que es menor a 0,05, por lo tanto; no existe correlación significativa entre las variables, es decir se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula.

- H0: No existe relación entre la autoestima y el desempeño laboral, en los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues.

## **XI. Análisis de los resultados**

El desarrollo de la presente investigación, partió del planteamiento de objetivos que se diseñaron con el propósito de llevar a cabo este estudio. Para ello, se formuló un objetivo general que lo que pretendía es: Examinar la asociación entre autoestima y desempeño laboral en los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues. Teniendo en cuenta que las evaluaciones realizadas en el año 2021 a los trabajadores del departamento de acción social sobre el desempeño laboral teniendo resultados favorables. Así mismo, se trazaron tres objetivos específicos que apuntaron a la consecución del general. A saber: el primero fue: Identificar los niveles de autoestima de los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues. En el cual, mediante el estudio de campo se pudo develar que los servidores municipales de los 60 encuestados, que representan el 93,85% posee una autoestima “alta”, seguidas de 4 participantes que tienen una autoestima “media”; mientras que, no se presentan personas con baja autoestima.

Por su lado, con el segundo objetivo, lo que se pretendió es: Conocer los niveles de desempeño laboral de los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues, para lo cual se desprenden algunos datos reveladores. Con relación al desempeño laboral, en el factor rendimiento en la tarea, se tiene el mayor porcentaje

como “alto”, con 57 trabajadores que representan el 89,06%, seguidos de la calificación “regular”, con 6 encuestados que equivalen el 9,38%. De su lado, en relación al desempeño laboral, en el factor comportamiento contraproducente, se tiene el mayor porcentaje como “bajo”, con 55 trabajadores que representan el 85,94%, seguidos de la calificación “regular”, con 9 encuestados que equivalen el 14,06%. En el factor rendimiento en el contexto, se tiene el mayor porcentaje como “alto”, con 59 trabajadores que representan el 92,19%, seguidos de la calificación “regular”, con 5 encuestados que equivalen el 17,81%. Finalmente, en relación al desempeño laboral, se tiene el mayor porcentaje como “regular”, con 39 trabajadores que representan el 60,94%, seguidos de la calificación “alto”, con 24 encuestados que equivalen el 37,50%; mientras que, la calificación “baja”, lo obtuvo un trabajador, que corresponde al 1,56%.

Finalmente, el tercer objetivo apuntaba a: Determinar el grado de correlación existente entre la autoestima y el desempeño laboral de los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues. En lo tocante a la correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (rendimiento en la tarea) con una significancia del 95,0% se tiene un coeficiente de Pearson de 0,086 y un valor de  $p=0,499$ , que es mayor a 0,05, por lo tanto, no existe correlación significativa entre las variables, es decir se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula.  $H_0$ : No existe relación entre la autoestima y el desempeño laboral (rendimiento en la tarea), en los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues.

Por su parte, la correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (comportamientos contraproducentes) con una significancia del 95,0% se tiene un coeficiente de Pearson de -0,399 y un valor de  $p=0,001$ , que es menor a 0,05, por lo tanto, existe correlación significativa entre las variables, es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual significa que:  $H_1$ : Existe relación entre la autoestima y el desempeño laboral (rendimiento

en la tarea), en los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues.

De su lado, la correlación entre la autoestima y Desempeño laboral (rendimiento en el contexto) se observa que con una significancia del 95,0% se tiene un coeficiente de Pearson de 0,165 y un valor de  $p=0,192$ , que es menor a 0,05, por lo tanto; no existe correlación significativa entre las variables, es decir se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula.  $H_0$ : No existe relación entre la autoestima y el desempeño laboral (rendimiento en el contexto), en los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues. Y, la correlación entre la autoestima y Desempeño laboral con una significancia del 95,0% se tiene un coeficiente de Pearson de 0,055 y un valor de  $p=0,665$ , que es menor a 0,05, por lo tanto; no existe correlación significativa entre las variables, es decir se rechaza la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula.  $H_0$ : No existe relación entre la autoestima y el desempeño laboral, en los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues.

## **XII. Interpretación de los resultados**

El presente estudio, se llevó a cabo con el planteamiento de un objetivo principal, mismo que apuntaba a: Examinar la posible relación entre autoestima y desempeño laboral en los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues. Para tal efecto, fue imprescindible realizar en primera instancia un análisis profundo de cada una de las variables que se han abordado en la investigación, y posterior a esto, determinar la existencia o no de una relación estadísticamente significativa entre estas.

La muestra de trabajadores que participaron en el estudio, fue de 64, mismos que prestan sus servicios en el Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues. Los hallazgos recogidos en el estudio de campo, demuestran que los servidores municipales en un 93,85% posee una autoestima “alta”, un porcentaje bastante halagador considerando que no

siempre se puede encontrar un dato así. Estos resultados, guardan similitud con los recogidos por Pastor y Alvan (2017) en su investigación llevada a cabo en la ciudad de Lima – Perú, en la cual se pudo determinar que los trabajadores muestran un nivel de autoestima alto en el (65.2%) y en un (32.0%) que se ubican en el nivel medio de autoestima.

De la misma manera, la autoestima en lo relativo a sus dimensiones, los trabajadores mostraron en el “área general” el 72.2%, en tanto que, en las áreas “área social” y “área familiar” el porcentaje más alto de los colaboradores muestra un nivel medio de autoestima (73.0% y 66.5% respectivamente). En correspondencia con lo señalado, (Carlos, 2017) pudo desvelar en su estudio que, los trabajadores el 77.8% perciben un nivel de autoestima medio alto y un nivel alto en un 14.8%.

Por su parte, y en relación a los niveles de desempeño laboral de los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues, en relación al rendimiento en la tarea, se tiene el mayor porcentaje como “alto”, con 89,06%. Estos datos se relacionan con los recogidos Pastor y Alvan (2017) quienes encontraron que el desempeño laboral de los colaboradores de la SUCAMEC presentan un nivel alto con el (74.4%). En este mismo sentido, en un estudio realizado en la ciudad de Guatemala por Meléndez (2012) se pudo observar que la mayor parte de los trabajadores en un 95% tenía un buen desempeño; mientras que solo un 5 % presentó un desempeño laboral bajo. En el estudio de Carlos (2017) se pudo comprobar que el 50% de los trabajaodres presentan un nivel alto y el 46.3% consideran un nivel medio alto de desempeño laboral.

Además, de entre sus hallazgos más relevantes, están que el nivel de autoestima está relacionado de manera significativa con el desempeño laboral ( $p < .001$ ), pudiéndose observar que esta correlación es moderada y positiva, en la cual se devela que, a mayor nivel de autoestima, mayor es su desempeño laboral. Es así que, se observa que: el 77% de trabajadores que alcanzó un nivel alto de autoestima presentaba un alto nivel en su función laboral.

En paralelo con estos resultados, están los encontrados por Akgunduz (2015) quien subraya que el rendimiento laboral y la autoestima se correlacionaron de forma significativa y positiva ( $r = .64$ ,  $p < .01$ ). De su lado, Kuster, Orth y Meir (2013) en Suiza llegaron a la conclusión de que, la autoestima alta se relaciona con mejores condiciones de trabajo y óptimos resultados laborales. Siguiendo esta misma línea, se puede observar los hallazgos de Persson, et al. (2015) encontraron relaciones significativas entre la autoestima y las conductas laborales vistas también como desempeño del trabajador.

Otros estudios como el de Torres (2012) develó una pequeña relación entre la autoestima y el desempeño laboral, lo cual, implica que el desempeño que mostraron los trabajadores no estaba relacionado directamente con la autoestima. Así mismo, Mansouri y Tajrobehkar (2015) encontró que existe una relación importante y significativa entre la autoestima y el desempeño laboral, pero también concluyó que existen algunos factores que lo afectan tales como salarios, beneficios de ley, ambiente de trabajo y sus condiciones, entre otros.

En relación a la afección del rendimiento laboral a causa de la baja autoestima, un estudio de Khan, Fleva y Qazi (2016) develaron que la baja autoestima, tiene repercusión en una deficiencia en su rendimiento laboral. Estos datos, se relacionan con los encontrados en la presente investigación, en la cual se observa que si existe relación entre la autoestima y el desempeño laboral, en los servidores y trabajadores del departamento de acción social municipal de Azogues. La investigación de Sanzana Chiang (2017) llevado a cabo en Chile, señalaron que existe una relación directa entre el trabajo desempeñado y su autoestima.

### **XIII. Conclusiones**

A lo largo de la presente investigación, se ha venido analizando la posible asociación entre la autoestima y el desempeño laboral en los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues. En este sentido, se encontró que a través

del estudio de campo y de la aplicación de las encuestas, se pudo develar que los servidores municipales en un 93,85% posee una autoestima “alta”, un dato que llama profundamente la atención por lo positivo que implica tener un conglomerado de servidores con un nivel de autoestima en estas condiciones, mismas que, a su vez, de cierta forma afianza la posibilidad de tener una buena respuesta al momento de llevar a cabo su trabajo. Resultados así de halagadores, se han podido observar también en investigaciones realizadas en otras latitudes, lo cual, refuerza y consolida los hallazgos de este estudio.

Por otra parte, se pudo evidenciar que los niveles de desempeño laboral de los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues, en el factor rendimiento en la tarea, se desveló que, un porcentaje que representa 89,06%, demuestran un alto grado de desempeño en sus funciones laborales. Por su lado, al analizar el rendimiento en el contexto, se tiene el mayor porcentaje como “alto”, con el 92,19%, y, además, no se pudo visualizar riesgos inminentes en relación al factor de comportamientos contraproducentes, pues en esta área, se encontró que el 85,94%, presentaron un nivel bajo de conductas de riesgo.

Finalmente, al analizar la correlación existente entre la autoestima y el desempeño laboral de los servidores y trabajadores del Departamento de Acción Social del GAD Municipal de Azogues, se pudo recoger como información relevante, que existe correlación significativa entre las variables, es decir, existe relación entre la autoestima y el desempeño laboral (rendimiento en la tarea) de los trabajadores de esta dependencia. Resultados que son respaldados por los hallazgos obtenidos en investigaciones elaboradas en otros contextos a nivel nacional e internacional.

## XIV. Referencias

### Bibliografía

- Akgunduz, Y. (2015). The influence of self-esteem and role stress on job performance in hotel businesses. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6).
- Arnold, & Randall. (2012). . *Psicología del Trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. (Quinta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Beauregard, L., & Bouffard, R. (2005). *Autoestima: Para Quererse Más Y Relacionarse Mejor*. España: Narcea.
- Branden. (2011). Los Seis Pilares de la Autoestima. *paidós*.
- Branden, N. (1994). *El poder de la autoestima. Cómo potenciar este importante recurso psicológico*. México: Paidós

Branden, N. (1998). *Los seis pilares de la autoestima*. Barcelona: Paidós.

Branden, N. (2010). *Cómo Mejorar Su Autoestima*. España: Paidós.

Carlos, L. (2017). *Autoestima y Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Asia – Cañete, Marzo, 2016*. Perú.

Carlos, L. (noviembre de 2017). Autoestima y Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Asia – Cañete, Marzo, 2016. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14550>

Castillo; Reyes; Vasquez . (2019). Satisfacción laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del Cantón Cañar. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 25-32.

Castro, L. (2017). *Importancia De La Autoestima En La Mujer. II Congreso De Mujeres Líderes Guatemaltecas “Liderazgo Con Valores”*. Guatemala: Santillana.

Chiavenato. (2002). *Gestión del Talento Humano*. McGraw – Hill.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc. Graw Hill,.

Cuello; Cienfuegos; Aquilar. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *De Investigación Valor Agregado*, 54-60.

Davis, S., & Palladino, J. (2008). *Psicología*. México: Pearson.

Del Carmen, S. (2019). *Muestra probabilística y no probabilística*. Obtenido de [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911\\_1.pdf?sequence=1](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911_1.pdf?sequence=1)

- Eisenberg, S., & Patterson, L. (1981). *Helping clients with special concerns*. Chicago:: Rand Mc Nally College Publishing Company. .
- Escobedo Rubio, N., & Toribio Cordero, I. (2019). Autoestima y desempeño laboral de los trabajadores de Cineplanet - Real Plaza, Trujillo 2019. Trujillo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5823/1/RE\\_ADMIN\\_NATALIA.ESCOBEDO\\_INDIRA.TORIBIO\\_AUTOESTIMA.DESEMPE%c3%91O.LABORAL\\_DATOS-1.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5823/1/RE_ADMIN_NATALIA.ESCOBEDO_INDIRA.TORIBIO_AUTOESTIMA.DESEMPE%c3%91O.LABORAL_DATOS-1.pdf)
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- Godínez, L. (2015). "LA AUTOESTIMA Y SU RELACIÓN CON SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MODERNA, S. A. DEL DEPARTAMENTO DE HUEHUETENANGO.". Huehuetenango.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral. Trabajo de investigación. Universidad Nacional de Cuyo*. Mendoza.
- Hernandez Sampieri, F. Y. (2014). Metodología de la investigación. *Miembro de la Càmara Nacional de la Industria Editorioal Mexicana* .
- Khan, A., Fleva, E., & Qazi, T. (2016). Role of Self-Esteem and General Self-Efficacy in Teachers' Efficacy in Primary Schools. *Psychology*, 6(117).
- Koopmans, L. B. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance:.. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*.
- Kuster, F., Orth,, U., & Meir, L. (2013). High Self-Esteem Prospectively Predicts Better Work Conditions and Outcomes. *Social Psychological and Personality Science*, 1(8).

- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción A La Psicología Industrial Y Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Mansouri, S., & Tajrobehkar, M. (2015). Studying the Role of Self-awareness and Selfesteem in Predicting Job Satisfaction and Job Performance of Teachers of Elementary Schools in the City of Kerman. *J. Appl. Environ. Biol. Sci.*, 5(148).
- Manterola, C., G, Q., & Salazar, P. y. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuente utilizados en investigación clínica. *Clínica las Condes*, 36-49.
- Marquez. (2014). La autoestima y su incidencia en el desempeño laboral del personal femenino del area de limpieza de pescado en la empresa MARDEX S.A de la ciudad de Manta.
- Meléndez, D. (2012). *Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la ciudad de Guatemala*. Guatemala.
- Meléndez,, D. (2011). *Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la ciudad de Guatemala*. Guatemala.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de RR.HH. USA: USA: Addeson Wesler Iberoamericana*.
- Molina, M., Baldares, T., & Maya, A. (1996). *Fortalezcamos la autoestima y las relaciones interpersonales*. . San José: Sibaja. .
- Montilla. (2014). *Análisis de la relación Autoestima - Desempeño Laboral en docentes de educación básica, U.E. Maestro Víctor Balestrini, Municipio Baralt del Estado Zulia, Venezuela*". Venezuela.

- Montilla. (2016). “*Análisis de la relación Autoestima - Desempeño Laboral en docentes de educación básica, U.E. Maestro Víctor Balestrini, Municipio Baralt del Estado Zulia, Venezuela*”. Zulia.
- Naranjo. (2007). Autoestima: un factor relevante en la vida de la persona y tema esencial del proceso educativo.
- Naranjo, M. (2007). AUTOESTIMA: UN FACTOR RELEVANTE EN LA VIDA DE LA PERSONA Y TEMA ESENCIAL DEL PROCESO EDUCATIVO. *Actualidades Investigativas en Educación*, 07(03), 29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44770311.pdf>
- Omar, A. (2010). Comportamientos extra papel. *La Interamericana de Psicología Ocupacional*.
- Palaci. (2004). *Psicología de la organización*. Madrid: Pearson Educacion.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Pastor, R., & Alvan, J. (2017). *AUTOESTIMA ASOCIADO AL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5e617e0b-e764-437d-b4e1-e95ea6b971b0/content>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Ciencias Sociales (RCS)*.

- Pérez, H. (2019). Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal. *Alternativas en psicología*(41). Obtenido de <https://alternativas.me/attachments/article/190/2.%20Autoestima,%20teor%C3%ADas%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20%C3%A9xito%20personal.pdf>
- Persson, R., Albertstein, K., Helene, A., & Regulies, R. (2015). The relationship between performance-based self-esteem and self-reported work and health behaviors among Danish knowledge workers. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56(71).
- Pozo. (2015). DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: EL VALOR DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL LUGAR DE TRABAJO.
- Ramírez, A. (2016). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*. Chiapas. Obtenido de <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/98>
- Ramírez, R. (2014). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual*. Madrid.
- Rice, P. (2000). *Adolescencia. Desarrollo, relaciones y cultura*. Madrid: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Person.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson.
- Rodríguez, M., Pellicer, G., & Domínguez, M. (1988). *Serie de Capacitación Integral: Autoestima. Clave del éxito personal*. México: El Manual Moderno.
- Rotundo, M. &. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performanc. *Journal of Applied Psychology*.

- Salazar, L. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de CienciasEstratégicas*.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Invest. Docencia Univ*, 13(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)
- Sanzana, R., & Chiang, M. (2017). Relación entre implicación laboral y satisfacción del trabajador en colegios de una provincia de Chile. *Salud de los Trabajadores*, 25(1).
- Satir, V. (1980). *Psicoterapia familiar conjunta*. México: Prensa Médica Mexicana. .
- Serpa. (2019). Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo Surcursal del Peru del distrito de San Martin de Porres, 2017.
- SUCAMEC. (2016). *Evaluación del plan operativo institucional del tercer trimestre*. Lima -Perú.
- Terrazas, R. (2015). *Diseño de cargos y tareas*. En *el Blog de El Divino*.
- Toro, F. (2010). Validación psicométrica de un conjunto de instrumentos que evalúan efectos individuales de diversos factores psicosociales. *Interamericana de Psicología Ocupacional*, 2(29).
- Torres, V. (2012). *Relación entre autoestima y desempeño laboral en el personal de una institución educativa de la ciudad capital de Guatemala*. Guatemala.

Vargas, G., & Rosado, Y. (2006). *Quiùbule Con*. México: Santillana.

Vázquez, Jiménez, Vázquez. (2004). Escala de autoestima de Rosenberg. *Apuntes de Psicología*, 247-255