

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**“RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
EN UNA EMPRESA RETAIL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA”**

Tesis presentada por las Bachilleres:

Lourdes Liliana Pacheco Arizaca

Stephanie Karen Quispe Huamani

Para optar el Título Profesional de Psicólogas

AREQUIPA-PERÚ

2018

DEDICATORIA

*A nuestros padres por habernos apoyado
En todo momento , por sus consejos y
Valores durante la formación tanto
Personal como profesional*

Lourdes y Stephanie

AGRADECIMIENTO

*A la plana docente de la Escuela Profesional
de Psicología de la Universidad Nacional de
San Agustín, por las enseñanzas que nos
brindaron durante la formación de la carrera
Profesional*

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA, RRII Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN:

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA:

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:

Cumpliendo con las normas y lineamientos del reglamento de grados académicos y títulos profesionales de la Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Agustín Arequipa, presentamos a vuestra consideración la tesis titulada “Relación entre Estrés y la Comunicación Organizacional en una empresa retail de la ciudad de Arequipa”, trabajo que al ser evaluado y aprobado nos permitirá optar el título profesional de licenciadas en psicología.

Arequipa, Abril del 2018

Las bachilleres:

Pacheco Arizaca, Lourdes Liliana

Quispe Huamani, Stephanie Karen

RESUMEN

En el siguiente trabajo se investigó la “Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa retail de la ciudad de Arequipa” la muestra consta de 132 colaboradores, entre varones y mujeres entre edades de 18 y 60 años con una permanencia mínima de un mes.

Esta investigación es de tipo no experimental y corresponde a un diseño descriptivo correlacional transaccional.

Las Pruebas utilizadas fueron la escala de estrés laboral OIT- OMS adaptado en Perú por Mg. Ángela Suarez Tunanñaña 2013 y la validez de constructo se confirmó a través del análisis factorial en la que se encontró que el índice de KMO es de 0,953 y la prueba de esfericidad de Barlett muestra un índice chi-cuadrado=4752,595.

El cuestionario de Comunicación Organizacional elaborado por las autoras se sometió a un juicio de expertos en el área conformado por 3 jueces, los cuales validaron el cuestionario, adicionalmente se utilizó el método de mínimos cuadrados diagonalmente ponderados robustos, todo ello mediante el programa FACTOR. Concluyendo que el cuestionario de Comunicación Organizacional tiene validez, lo cual se determinó mediante la prueba estadística análisis factorial exploratorio

Los cuestionarios fueron aplicados a cada uno de los colaboradores con una duración aproximada de 15 minutos en un horario fuera de sus actividades laborales. Para los resultados obtenidos se empleó el paquete estadístico Stata 14 y la Chi-cuadrado de Pearson. Los resultados mostraron que los colaboradores de la empresa tienen un nivel bajo de estrés laboral asimismo la percepción que tienen respecto a la comunicación que hay en la organización es de nivel promedio, por lo tanto existe relación significativa entre estrés laboral y comunicación organizacional, de tal manera que mientras el nivel de comunicación sea percibido como adecuado la presencia del estrés es baja y viceversa.

PALABRAS CLAVES

Estrés Laboral, Comunicación organizacional.

ABSTRACT

In the following work the "Relationship between stress and organizational communication in a retail company of the city of Arequipa" was investigated. The sample consists of 132 employees, between men and women between the ages of 18 and 60 years with a minimum stay of one month.

This research is of a non-experimental type and corresponds to a descriptive correlational transactional design.

The tests used were the ILO-OMS labor stress scale adapted in Peru by Mg. Ángela Suarez Tunanñaña 2013 and the construct validity was confirmed through the factorial analysis in which it was found that the KMO index is 0.953 and the Barlett sphericity test shows a chi-square index = 4752.595.

The Organizational Communication questionnaire prepared by the authors was submitted to a trial of experts in the area consisting of 3 judges, who validated the questionnaire, in addition to the robust diagonally weighted least squares method, all using the FACTOR program. Concluding that the Organizational Communication questionnaire is valid, which was determined through the statistical test exploratory factor analysis

The questionnaires were applied to each one of the collaborators with an approximate duration of 15 minutes in a schedule outside of their work activities.

For the results obtained, the statistical package Stata 14 and Pearson's Chi-square were used. The results showed that the employees of the company have a low level of work stress as well as the perception they have regarding the communication that there is in the organization is of average level, therefore there is a significant relationship between work stress and organizational communication, as such so that while the level of communication is perceived as adequate, the presence of stress is low and vice versa.

KEYWORDS

Work Stress, Organizational Communication.

INDICE

Contenido

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN.....	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
INTRODUCCION	5
CAPITULO I.....	9
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.2. OBJETIVOS.....	11
1.2.1. Objetivo General	11
1.2.2. Objetivos específicos	12
1.3. HIPOTESIS.....	12
1.4. JUSTIFICACION	12
1.5. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION.....	15
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.7. DEFINICION DE TERMINOS.....	17
1.7.1 Estrés	17
1.7.2 Estrés laboral.....	17
1.7.3 Comunicación	18
1.7.4 Comunicación Organizacional.....	18
1.7.5 Organización.....	18
1.8. CLASIFICACION DE VARIABLES	18
1.8.1 Variables de Investigación	18
CAPITULO II	20
MARCO TEORICO	20
2.1. ESTRÉS.....	20
2.2. ESTRÉS LABORAL	21
2.3. CAUSAS DE ESTRÉS LABORAL.....	23
2.3.1 Factores ambientales.....	23
2.3.2 Factores organizacionales.	24
2.4. CONCEPTO DE ESTRESORES.....	24

2.4.1. Estresores individuales:	26
2.4.2. Estresores del entorno o extra organizativos:	27
2.4.3. Estresores organizativos: pueden ser agrupados en cuatro tipos:	27
2.5. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL.....	28
2.5.1. Estrés positivo o Eustrés.....	29
2.5.2 Estrés negativo o Distrés.	29
2.6. MANIFESTACIONES O SINTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	30
2.6.1. Síntomas Fisiológicos.	30
2.6.2. Síntomas Psicológicos.	31
2.6.3. Síntomas Conductuales.	31
2.7. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	32
2.7.1. En el Ámbito Personal:.....	32
2.7.2. En el Ámbito Organizativo:.....	32
2.7.3 El estrés y su efecto en la comunicación.	33
2.8. PREVENCIÓN	34
2.8.1 Atención Individual del estrés.....	35
2.8.2 Medidas Organizacionales	35
2.8.3 Claves para Afrontar el Estrés	36
2.9. COMUNICACIÓN.....	37
2.9.1. Elementos de la Comunicación.....	38
2.9.2. Funciones de la comunicación	39
2.9.3. Leyes de la Comunicación	40
2.9.4. Proceso de Comunicación	41
2.10. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	41
2.11. TIPOS DE COMUNICACIÓN	44
2.11.1. Comunicación Externa	44
2.11.2 Comunicación Interna	44
2.11.2.1 Herramientas de Comunicación Interna Circulares:	45
2.12. FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	47
2.12.1. Comunicación Formal	47
2.12.2. Comunicación Descendente	47
2.12.3. Comunicación Ascendente.....	48
2.12.4. Comunicación Horizontal	51
2.12.5. Comunicación informal.....	52

2.13. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	53
2.13.1. Barreras en el desarrollo de la comunicación organizacional	54
2.13.1.1. Barreras de Tipo Operativo	55
2.13.1.2. Barreras de Tipo Administrativo.	55
2.13.2 Barreras en el sentido de la Comunicación Organizacional	56
2.13.3. Barreras en la forma de Conducción	57
2.14. COMUNICACIÓN Y ESTRÉS	58
CAPITULO III	62
METODOLOGIA	62
3.1. TIPO DISEÑO Y DE INVESTIGACION	62
3.1.1 Tipo de Investigación	62
3.1.2. Diseño de Investigación	62
3.2. SUJETOS DE INVESTIGACION	63
3.2.1. Población	63
3.2.2. Muestra.....	63
CAPITULO IV	70
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	70
CAPITULO V.....	81
DISCUSIÓN	81
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	87
ANEXO	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 NIVEL DE ESTRÉS	71
CUADRO N° 2: DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL	72
CUADRO N° 3: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	73
CUADRO N° 4: RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON EL GÉNERO.....	74
CUADRO N° 5: RELACION DEL ESTRÉS LABORAL CON LA EDAD	75
CUADRO N° 6: RELACION DEL ESTRÉS LABORAL CON EL TIEMPO DE PERMANENCIA.....	76
CUADRO N° 7 RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL GÉNERO	77
CUADRO N° 8RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON LA EDAD.....	78
CUADRO N° 9: RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL TIEMPO DE PERMANENCIA	79
CUADRO N° 10: RELACION ENTRE ESTRÉS Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	80

INTRODUCCION

El trabajo institucionalizado implica una relación entre personas y organizaciones, por tanto la existencia de una no se puede explicar sin considerar la otra. Personas y organizaciones son dos entidades que tienen características particulares que las hacen únicas, en consecuencia la relación dinámica, que existe entre ambas, también es única. Las personas se caracterizan por atributos particulares como la edad, el sexo, su condición socioeconómica, su personalidad y sus competencias individuales, dentro de las que se encuentran conocimientos, habilidades y actitudes hacia el trabajo que hacen de cada individuo un ser único. En las organizaciones se pueden destacar aspectos que también las hacen únicas, como el tipo de actividad que realizan, su tamaño, la tecnología que emplean, los recursos con que cuentan, la estructura de su organización administrativa y la filosofía administrativa que se encuentra subyacente en la gestión empresarial.

El trabajo de las personas en la organización exige la adecuación de aquellas a las variables características de ésta y, aunque en menor medida, las organizaciones también necesitan adaptarse a las características de las personas. En esta interacción se produce fenómenos cuyos efectos pueden ser positivos o negativos para las partes. Estos se pueden clasificar en funcionales o beneficiosos para las partes y disfuncionales o perjudiciales para ambas (Muchinsky, 1994). En este último grupo se encuentra el estrés

Es recurrente escuchar a la gente hablar del termino estrés sin estar seguros de su significado real, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno en que se vive y labora teniendo en cuenta que el centro de trabajo es el lugar donde se pasa mayor tiempo.

El estrés consiste en un esquema de reacciones que preparan al organismo humano para afrontar distintas situaciones que están ligadas con la actividad humana principalmente con la comunicación, al relacionarnos con los individuos o grupos que nos rodean. En la medida en que las organizaciones y las relaciones entre ellas se han hecho complejas, los medios de comunicación han evolucionado para adecuarse al nivel de avance y dificultad de estas relaciones.

"La comunicación propicia la coordinación de actividades entre los individuos que participan en las mismas, y posibilita el alcance de metas fijas." (Bonilla Gutiérrez, 1988.)

La comunicación organizacional es de vital importancia en las empresas por la implicación que tiene en el proceso y desarrollo de cada una de las áreas funcionales de una empresa y la relación que deben mantener con los integrantes de la organización de esta manera la comunicación organizacional permite identificar los requerimientos y logros de la organización.

Peter Drucker (1999), el más reconocido tratadista de la administración moderna, afirmó que “el 60% de los problemas empresariales son consecuencia de una mala comunicación”. Tal vez éstas sean algunas de las conclusiones que han llevado a las empresas, tanto de pequeño, mediano y de gran tamaño, a considerar la comunicación como una herramienta cada vez más valiosa. Son muchas las organizaciones que perciben el gran valor añadido que supone para su estrategia llevar a cabo una buena gestión de la comunicación, tanto a nivel interno como a nivel externo.

Para lograr un buen funcionamiento de la comunicación interna el eje sobre el que debe girar toda la actividad comunicativa es la participación de los miembros de la organización. Es decir, las personas deben sentirse involucradas en la comunicación, deben considerarse a sí mismos como “miembros activos” a la hora de comunicar, y no como receptores de información.

Asimismo, dentro de la comunicación organizacional se advierte la importancia que tiene la comunicación interna como una clave de la motivación, permitiendo que la gente reconozca la libertad para expresarse, reconozca que sus ideas son escuchadas, valoradas, lo que redundará en mayores niveles de satisfacción en su lugar de trabajo, un mayor compromiso, así como una reducción de situaciones de conflicto con los públicos internos y externos, aumentando considerablemente el mayor rendimiento y productividad de la organización.

Es por ello que se han realizado diversos estudios relacionados con la comunicación organizacional y estrés laboral tales como **Vilchez, Sotjany, (2014)** , Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, URBE, Venezuela en la investigación comunicación organizacional y estrés laboral en empresas mixtas del sector petrolero menciona que existe una correlación positiva entre ambas variables, concluyendo en que en medida que aumente una, disminuye la otra, es decir que

mientras más adecuada sea la comunicación organizacional menor será el estrés y sus consecuencias en los empleados.

González y Quiroa (2011), en la tesina Consecuencias del Estrés Laboral hacia la institución, estudio realizado con personal de una institución educativa, cuyo objetivo fue medir el nivel de estrés que puedan presentar los empleados de este lugar. Los autores comprobaron que la influencia del estrés dentro del ámbito laboral afecta de manera significativa el desempeño en la empresa y esta situación se relaciona con algunos trastornos como de ansiedad, el cual puede ser una reacción normal al momento de enfrentarse a situaciones diversas de vida, pero en el momento de que esta se da en exceso altera la vida de las personas y puede convertirse en una seria enfermedad. Concluyeron en que el estrés puede llegar a ser positivo si se maneja de manera adecuada e incluso apoya al trabajador en la realización de sus tareas, pero si sobrepasan los parámetros normales se corre el riesgo de tener consecuencias negativas como la falta de actividad física y mental.

Andrea Paulina Garay Baño, (2013) “La Comunicación Organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa “Comunikt” de la ciudad de Latacunga, provincia de Potopaxi” menciona que la comunicación organizacional de la empresa “Comunikt Latacunga”, no tiene pilares fundamentales, se ha ido construyendo espontáneamente sin tomar en cuenta la importancia que tiene la misma dentro de la empresa, lo cual esto poco a poco va generando malestar en los colaboradores ya que los canales de comunicación no son lo suficientemente efectivos para que la información sea de integración y coordinación entre todas las áreas de la empresa. La falta de canales de comunicación instituidos genera lentitud en los procesos, retrasa las respuestas, produce insatisfacción laboral, y conflictos personales, lo cual se ve reflejado en el Clima Laboral, los niveles inferiores no tienen la confianza para dirigirse ante los directivos y a su vez estos centralizan la información, lo que ocasiona que no todos conozcan los cambios que se dan en la empresa.

Teniendo en cuenta las investigaciones precedentes pretendemos estudiar si existe relación entre estrés laboral y comunicación organizacional para poner en evidencia

ante las empresas la importancia de estas variables y se pueda generar políticas internas de prevención y fortalecimiento.

Por lo tanto la presente investigación es descriptivo correlacional transaccional, porque tiene como objetivo determinar la relación entre estrés laboral y Comunicación organizacional en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa todo esto para que las organizaciones puedan implantar diversas formas de intervención tanto desde el plano organizacional e individual para prevenir el estrés y mejorar la comunicación organizacional.

Para un mejor entendimiento esta investigación consta de cinco capítulos.

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y las variables de estudio. En el Capítulo II se hace la revisión de la literatura que da sustento a la investigación. En el capítulo III se abordara los aspectos metodológicos y en el capítulo IV se presentan los resultados obtenidos y la interpretación de los mismos. En el Capítulo V se presenta la discusión, conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

Finalmente se pone en consideración la presente investigación para que sea valorada en su magnitud, teniendo en consideración la importancia del estudio.

Las autoras

CAPITULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés ha sido identificado como una problemática de importancia en los últimos tiempos, que no sólo afecta a la persona como tal, sino también al ambiente que lo rodea. Esto influye de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que sobrepasa sus límites. El estrés como problema afecta la salud física de la persona, provocando que las tareas diarias sean más complejas y en el afán por cumplir con todo se eleva e incluso no los deja ser eficaces como se desea.

En nuestro país cada vez es mayor el número de personas afectadas por estrés lo cual preocupa a las familias y en consecuencia a las empresas. Por ello la prevención y atención del estrés constituye un gran reto los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

Una de las formas más significativas en donde el estrés afecta principalmente es en el entorno laboral, ya que las exigencias demandadas por las empresas a diario es muy relevante, en la mayor parte de instituciones se deben de cumplir

con estándares de calidad, alcance de metas, lograr objetivos y realizar tareas más complejas y costosas para poder ser productivos y si el empleado no cumple con alguno de estos parámetros puede incluso hasta llegar a perder su trabajo. Esta es una de las fuentes de estrés manejado y por lo tanto muchas veces cuando alguna de estas situaciones llega a ser muy cansada, el rendimiento del colaborador no será el mismo, puede que haya un desgaste físico, emocional o mental lo cual impida llevar a cabalidad las tareas, e inicia el bajo desempeño, por lo tanto se debe de dar una atención debida e inmediata al detectarlo

El estrés afecta directamente al rendimiento profesional del trabajador y las metas que tienen en la organización. Si el estrés afecta a un empleado, entonces no puede dar su máximo rendimiento .Por consiguiente, las situaciones que el empleado realice, pueden no estar en sintonía con las del resto del grupo y puede derivar conflictos en sus relaciones con los demás, su comunicación organizacional puede ser perturbada por el estrés, corriendo riesgo de ser nula o equivoca. Recordando que el funcionamiento de una organización se basa en las relaciones, que surge de la interacción de personas.

La comunicación organizacional es uno de los elementos más importantes dentro del desarrollo empresarial para el logro de metas en empresas e instituciones, por ello quienes ocupan puestos gerenciales, directivos y ejecutivos, deben de conocer en qué consiste y cómo funciona, pues, cuanto mayor es la responsabilidad de un cargo, más tiempo se dedica a dicho proceso y al manejo de información como parte medular del trabajo cotidiano.

La comunicación es uno de los factores más importantes en la organización, este proceso permite la transferencia de información de una a otra persona, de un área de la organización a otra, posibilitando el compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de las distintas actividades necesarias para el funcionamiento productivo de la organización. Esto no es una moda, una tendencia pasajera, es una necesidad actual comprobada. Sin una correcta comunicación es imposible lograr metas, aumentar productividad y generar los resultados que se deben alcanzar. La comunicación interna

aporta en muchos aspectos de la organización sirviendo como herramienta de motivación de los empleados, construye y fortalece la identidad corporativa.

Teniendo en consideración lo anterior mencionado el estrés afecta el rendimiento de los trabajadores y el cumplimiento de metas de la organización; los trabajadores afectados por el estrés no pueden dar su máximo rendimiento y puede ocasionar conflictos en las relaciones con los demás, su comunicación se puede ver afectada corriendo el riesgo de ser equivocada o hasta nula. Las organizaciones se basan en las relaciones que se dan por medio de la comunicación que surge de la interacción de las personas.

Por todo lo expuesto en esta investigación pretendemos conocer:

¿Cuál es la relación entre estrés y comunicación organizacional en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa?

¿Cómo es la percepción del estrés en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa?

¿Cuál es la percepción de comunicación organizacional en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa?

¿Hay alguna relación entre el estrés con el género, edad y tiempo de permanencia en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa?

¿Hay alguna relación entre la comunicación organizacional con el género, edad y tiempo de permanencia en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre Estrés y Comunicación organizacional en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés y sus dimensiones en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa.
- Describir la comunicación organizacional en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa.
- Establecer la relación entre el estrés con el género, edad y permanencia en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa.
- Establecer la relación entre la comunicación organizacional con el género, edad y permanencia en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa.
- Correlacionar el estrés y comunicación organizacional en los colaboradores de una empresa Retail de la ciudad de Arequipa.

1.3. HIPOTESIS

Un nivel alto de Estrés se asocia con una comunicación organizacional deficiente en los colaboradores de una empresa Retail.

1.4. JUSTIFICACION

El trabajo suele ser parte esencial de la vida, constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporciona una sensación de logro e integración. Sin embargo, aunque muchas personas obtienen satisfacción de sus empleos, a otras se les convierte en un enemigo latente que genera altos niveles de estrés. Cuando este aparece; pone en peligro la seguridad laboral y disminuye la productividad de la empresa.

El estrés se ha convertido en un concepto de interés investigativo que ha adquirido cierta relevancia social a lo largo del siglo XX, está con frecuencia relacionado con el trabajo y la actividad laboral; de hecho, los resultados de encuestas realizadas sobre las condiciones y calidad de trabajo precisan que se

trata de un hecho extendido cuyas fuentes, manifestaciones y consecuencias pueden asociarse a las experiencias laborales de los individuos (Peiró, 2001).

El estrés laboral es especialmente relevante en el área de las organizaciones y se convierte en una variable explicativa central a la hora de entender ciertos fenómenos como la insatisfacción laboral, los altos niveles de ausentismo y la propensión al abandono (Sonnentag y Frese, 2003). La literatura sobre estrés establece que existe una relación entre los estresores laborales (fuentes de estrés o tensión) y el distrés (síntomas psicológicos y/o físicos del individuo que experimenta estrés) (p. ej. Osca, González-Camino, Bardera y Peiró, 2003; Torres-Ivarez, San Sebastián, Ibarretxe y Zumabale, 2002) que lleva a la aparición de resultados organizacionales negativos (Boada, de Diego, Agulló y Mañas, 2005; Cooper, y Payne, 1988; Cooper, Kirkcaldy, y Brown, 1994; Meliá y Sesé, 2000; Moyle, y Parkes, 1999; Parkes, 1990; Parker, y Sprigg, 1999). La baja productividad, el ausentismo o las bajas por invalidez, son problemas asociados al estrés laboral que deben afrontar las organizaciones (Sonnentag y Frese, 2003). De hecho, las consecuencias del estrés en los países occidentales se pueden medir en costos económicos. Se estima que se pierden anualmente 360 millones de días de trabajo en el Reino Unido debido al ausentismo por enfermedad. En Estados Unidos, de los 550 millones de días de trabajo perdidos en ausencias por enfermedad, se calcula que el 54% se relacionan con el estrés de alguna manera (Fielden y Cooper, 2002). En España, distintos estudios empíricos han mostrado que el estrés laboral, junto con los riesgos laborales y la cultura organizacional, inciden significativamente en el ausentismo laboral (Boada et al., 2005). De hecho, se estima que, en España, el estrés laboral afecta a un 27% de los ocupados, y es la causa del 22% de las bajas por enfermedad (MTAS, 2005).

Por otro lado se sabe que la actividad humana se desarrolla a través de la comunicación, al relacionarnos con los individuos o grupos que nos rodean. En la medida en que las organizaciones y las relaciones entre ellas se han hecho complejas, los medios de comunicación han evolucionado para adecuarse al nivel de avance y dificultad de estas relaciones.

"La comunicación propicia la coordinación de actividades entre los individuos que participan en las mismas, y posibilita el alcance de metas fijas." (Bonilla Gutiérrez, 1988.)

Dentro de una organización se necesita el constante uso de la comunicación, ya que la comunicación propicia la coordinación de actividades entre individuos que participan dentro de la misma: "Nos comunicamos para trabajar en equipo, enseñar a otros, dirigir, negociar, trabajar, atender a los clientes, entrevistar, escuchar, encabezar juntas de trabajo, resolver conflictos, etc." (Adler y Jeanne, 1983).

De esta manera es como se podría decir que la comunicación es muy influyente en el ámbito laboral, una buena comunicación puede lograr bastos avances en el crecimiento de una organización, pero si se tienen problemas tanto individuales, como intraorganizacionales, la comunicación se torna algo turbia y por ende empezaran a surgir problemas dentro de la empresa.

El estrés es tan influyente en la vida del ser humano, que sometido a un nivel alto de estrés puede provocar disrupciones incluso en la comunicación de las organizaciones, por eso es importante que las empresas tengan un seguimiento psicológico de cada uno de sus colaboradores ya que de esta manera se podrían prevenir este y muchos más problemas que tienen un núcleo en el estrés.

Teniendo en cuenta todo lo anterior mencionado del estrés y la comunicación organizacional. El estrés afecta el rendimiento de los trabajadores y el cumplimiento de metas de la organización; los trabajadores afectados por el estrés no pueden dar su máximo rendimiento y puede ocasionar conflictos en las relaciones con los demás, su comunicación se puede ver afectada corriendo el riesgo de ser equivocada o hasta nula.

Es importante conocer la relación del estrés y comunicación organizacional en empresas con la finalidad de brindar recomendaciones que mejoren el funcionamiento del desarrollo organizacional así como generar conclusiones que mejoren la problemática observada.

Por lo anterior mencionado con este estudio pretendemos determinar la relación entre estrés y comunicación organizacional en los colaboradores de una empresa Retail.

1.5. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

Existen múltiples investigaciones que desde distintos enfoques han abordado el tema. Mencionan González y Quiroa (2011), en la tesina Consecuencias del Estrés Laboral hacia la institución, estudio realizado con personal de una institución educativa, cuyo objetivo fue medir el nivel de estrés que puedan presentar los empleados de este lugar. Los autores comprobaron que la influencia del estrés dentro del ámbito laboral afecta de manera significativa el desempeño en la empresa y esta situación se relaciona con algunos trastornos como de ansiedad, el cual puede ser una reacción normal al momento de enfrentarse a situaciones diversas de vida, pero en el momento de que esta se da en exceso altera la vida de las personas y puede convertirse en una seria enfermedad.

Concluyeron en que el estrés puede llegar a ser positivo si se maneja de manera adecuada e incluso apoya al trabajador en la realización de sus tareas, pero si sobrepasan los parámetros normales se corre el riesgo de tener consecuencias negativas como la falta de actividad física y mental.

Determina Soto (2007), en La tesis Clima Laboral y Estrés, estudio que realizó con el personal de un establecimiento educativo, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima laboral en los niveles de estrés. El resultado de la investigación estableció que si existe influencia del clima laboral en los niveles de estrés, por lo tanto significa que el ambiente donde trabajan los empleados es de vital importancia para la productividad de la empresa y la satisfacción personal de sus trabajadores. Definitivamente esta activación física y mental puede provocar sin lugar a dudas niveles altos de estrés, provocarán en el empleado, ansiedad, cansancio físico y mental.

La conclusión fue de acuerdo con los datos obtenidos por los distintos instrumentos aplicados en la institución realmente el estrés es uno de los factores perjudiciales con mayor precisión al clima laboral, por lo que es

indispensable darle un seguimiento necesario para cuidar las necesidades y emociones de cada colaborador, mantener óptimas condiciones de trabajo y tener un equilibrio organizacional donde se mejore el desempeño dentro de la empresa.

Vilchez, Sotjany, (2014), Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, URBE, Venezuela en la investigación comunicación organizacional y estrés laboral en empresas mixtas del sector petrolero menciona que existe una correlación positiva entre ambas variables, concluyendo en medida que aumente una, disminuye la otra, es decir que mientras más adecuada sea la comunicación organizacional menor será el estrés y sus consecuencias en los empleados.

Andrea Paulina Garay Baño, (2013) “La Comunicación Organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa “Comunikt” de la ciudad de Latacunga, provincia de Potopaxi” menciona que la comunicación organizacional de la empresa “Comunikt Latacunga”, no tiene pilares fundamentales, se ha ido construyendo espontáneamente sin tomar en cuenta la importancia que tiene la misma dentro de la empresa, lo cual esto poco a poco va generando malestar en los colaboradores ya que los canales de comunicación no son lo suficientemente efectivos para que la información sea de integración y coordinación entre todas las áreas de la empresa. La falta de canales de comunicación instituidos genera lentitud en los procesos, retrasa las respuestas, produce insatisfacción laboral, y conflictos personales, lo cual se ve reflejado en el Clima Laboral, los niveles inferiores no tienen la confianza para dirigirse ante los directivos y a su vez estos centralizan la información, lo que ocasiona que no todos conozcan los cambios que se dan en la empresa.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación y teniendo en cuenta que es una empresa Retail las limitaciones están orientadas:

- Tiempo de aplicación de los cuestionarios, por la diversidad de horarios y ocupaciones de los colaboradores de la empresa, por lo que las evaluadoras tuvieron que asistir en diversos horarios en el tiempo de aplicación.
- Permisos, ausentismo y vacaciones de los colaboradores de la empresa.
- Diferencias geográficas
- Sesgo del sujeto al contestar honestamente

1.7. DEFINICION DE TERMINOS

Estrés, Estrés laboral, Comunicación, Comunicación organizacional, Organización.

1.7.1 Estrés

Ivancevich y Matteson (1992 pg, 10) proponen una definición funcional considerando el estrés como “una respuesta de adaptación con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de cualquier acción situación o acontecimiento eterno que infringe especiales demandas físicas y/o psicológicas de la persona”.

1.7.2 Estrés laboral

Para la OIT (2016) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

1.7.3 Comunicación

Para Ernesto Galeano (1988), la comunicación es “un proceso mediante el cual un emisor transmite mensajes a un receptor a través de un código común a ambos, con la finalidad de hacerle llegar una determinada información y así persuadirlo según convenga a sus propósitos”.

1.7.4 Comunicación Organizacional

Gerard M. Goldhaber (1997) define a la comunicación organizacional como el intercambio cotidiano y permanente de información dentro del marco de una compleja organización. Su percepción del campo incluye la comunicación interna, las relaciones humanas, las relaciones gerencia- sindicatos, la comunicación ascendente, descendente y horizontal, las facultades para lograr la comunicación (hablar, escuchar y escribir) y los programas que evalúan la comunicación desarrollada.

La comunicación organizacional ocurre dentro de un sistema complejo y abierto que es influenciado por el medio ambiente e influye en él; implica mensajes, flujos, propósitos, dirección y medios empleados. La comunicación organizacional involucra actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades personales.

1.7.5 Organización

Robbins (1991) Una organización, es una unidad social rigurosamente coordinada. Compuesta de dos o más personas, que funciona en forma relativamente constantes para alcanzar una meta o un conjunto de metas comunes.

1.8. CLASIFICACION DE VARIABLES

1.8.1 Variables de Investigación

Estrés laboral, Comunicación organizacional

1.8.2 Operacionalizacion de Variables

VARIABLES	INSTRUMENTO	DIMENSIONES	CATEGORIAS
Variable principal Estrés laboral	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS	Superiores y Recursos	Bajo Nivel
		Organización y trabajo en equipo	Promedio Bajo Promedio Alto Alto
Variable secundaria Comunicación Organizacional	Cuestionario de Comunicación Organizacional	Comunicación Ascendente y descendente	Bajo Medio Alto
		Comunicación Horizontal	

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ESTRÉS.

Se puede definir al estrés como “un proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad” (Cohen, Kessler, & Underwood, 1995).

Casas (2000, pg 270) define el estrés psicológico como todo proceso originado tanto en el interior como en el exterior de la persona que implica un apremio o exigencia sobre el organismo y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa antes que sea activado algún otro sistema

Ivancevich y Matteson (1992 pg, 10) proponen una definición funcional considerando el estrés como “una respuesta de adaptación con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos y que es consecuencia de

cualquier acción situación o acontecimiento eterno que infringe especiales demandas físicas y/o psicológicas de la persona”.

2.2. ESTRÉS LABORAL

Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias, los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Según Cooper, Sloan y Williams (1988), el estrés es una respuesta a una situación en la que el individuo es incapaz de cumplir las demandas, dando lugar a resultados negativos. En su definición de estrés, Cooper y sus colegas explicitan que las fuentes de estrés o estresores y sus efectos son múltiples y no están limitados a una situación particular, como por ejemplo el trabajo.

El estrés no viene dado simplemente por una situación demandante en el trabajo, sino por la presión sentida en todos los ámbitos de la vida. Por eso, en su instrumento de evaluación del estrés ocupacional, Cooper, Sloan y Williams (1988) incluyen una variedad de fuentes de presión que reflejan los condicionantes de la vida de los individuos tanto en el ámbito laboral como en el privado: factores intrínsecos al puesto y de desempeño de rol, de relaciones con otras personas, de carrera y logro, de estructura y clima organizacional, y de interferencia entre el hogar y el trabajo. De esta manera, se tiene en cuenta los determinantes ambientales que afectan a la estructura y el funcionamiento, a la vez que se reconocen los aspectos individuales (psicológicos, fisiológicos y conductuales) que tratan de ajustarse a las presiones tanto internas como externas (Fielden y Cooper, 2002). Asimismo, cabe destacar que las consecuencias asociadas a situaciones laborales estresantes no se confinan a

los límites organizacionales, al contrario se traspasan a la vida privada y familiar (Williams y Alliger, 1994).

Para Peiro (2008), el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. (Alarcón Navarro, 2008).

Para Slipak (2007) define al estrés laboral cómo el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene su equilibrio interno, adaptándose a las exigencias, presiones e influencias a las que está expuesto en el entorno en que se desarrolla. (Gutiérrez Strauss & Vilorio- Doria, 2014).

Karasek y Theorell (1990) señalan que altas demandas laborales y poco control sobre su labor son los elementos fundamentales para desencadenar elevados niveles de estrés en el trabajador, y esto a su vez tiene impacto negativo sobre la salud.

Dolan et al. (2005, p. 74) señalan que “el estrés profesional resulta del exceso de compromisos laborales y personales (externa e internamente condicionados) asociado a la falta de recursos psicológicos de control o afrontamiento situacional, ya al descuido de la construcción

Basados en Bresó (2008) y Dolan et al. (2005) podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral:

- Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
- Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas

- Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costos físicos y/o psicológicos

2.3. CAUSAS DE ESTRÉS LABORAL

Leka, Griffiths y Cox (2004), mencionan que algunas de las causas muy notorias dentro de una empresa es la mala organización existente entre los puestos de trabajo y la forma de llevarlos a cabo, esto puede ser incluso si no se ha diseñado un descriptor de puestos funcional. El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para ser controladas pueden tener su origen en una definición inadecuada de trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer en el trabajador no recibir suficiente apoyo de los demás, o no tener suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Robbins (2004) menciona que existen dos categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales.

2.3.1 Factores ambientales.

Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la Organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador.

Esto afecta significativamente el acoplamiento laboral y se ve como una amenaza preocupante para el colaborador, ya que si se toca la economía o la estabilidad laboral seguramente se verá afectado y definitivamente las causas de estrés se elevarán por no saber qué pasará con él en la empresa.

Los cambios en las políticas también son un factor ambiental significativo, donde se tiene en cuenta las leyes que amparan a los trabajadores pueden cambiar, o si se trabaja en una institución gubernamental seguramente los cambios generados pueden perjudicar su estabilidad laboral. Por último se señala las

innovaciones tecnológicas, mayor aun si se tiene ya un buen tiempo con un mismo sistema y se siente la amenaza sí se desconocen nuevas estrategias.

2.3.2 Factores organizacionales.

El enfrentarse a las exigencias de la empresa, el cumplimiento de tareas e incluso las metas que se determinen en diferentes periodos de tiempo causa un estrés significativo en el empleado porque si no se realiza lo requerido corre el riesgo de abandonar la organización por no cumplir con los parámetros designados.

También se menciona el trabajo en equipo, lo jefes inmediatos o el liderazgo ejercido sobre alguien más.

2.4. CONCEPTO DE ESTRESORES

Ahora bien, los acontecimientos que pueden llegar a desencadenar estrés, reciben el nombre de estresores, definidos por Troch (1982) como agentes que estimulan los procesos de estrés. Estos agentes indican que es importante considerar la etiología de este, porque desde esta mirada se complejiza el problema, permitiendo la prevención e intervención

Para comprender un poco más el concepto de estrés, es necesario definir el concepto Estresor, es un suceso o situación, un objeto que se percibe como amenazante (estresante) y en consecuencia induce la reacción de estrés. De la Gandara (1998,) los estresores pueden ser de naturaleza muy diversa, que varía desde fuentes psicológicas o conductuales, como frustración, ansiedad y sobrecarga, hasta fuentes biológicas y físicas, incluido el ruido, la contaminación atmosférica, la temperatura y la alimentación.

Los estresores o desencadenantes del estrés constituyen un episodio que arranca de una situación ambiental que influye sobre el individuo planteándole demandas o exigencias que la persona no controla o no puede atender, representando esa falta de control una amenaza para la misma.

A continuación se presenta la clasificación que se ofrece en la obra *Desencadenantes del Estrés Laboral* (PEIRÓ, 1999) caracterizando brevemente los principales estresores que se incluyen en cada categoría:

1. Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.
2. Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.
3. Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Podemos mencionar entre ellos la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.
4. El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Son ampliamente conocidos y ha sido estudiado el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.
5. Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés. Entre ellas podemos mencionar las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.
6. El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. En concreto cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.
7. Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés. Podemos mencionar problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.
8. Hay componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes como una excesiva centralización o un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre los miembros de la organización.

9. Finalmente, cabe mencionar toda una serie de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida como la vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y los roles familiares.

Según esta teorización, existen estresores de todo tipo, individuales, intra y extra laborales. Todos ellos capaces de desencadenar crisis extremas de estrés. De la identificación que se haga de estos factores estresores depende, en gran medida, la asertividad en la ejecución de proyectos tendientes a superarlos.

Mena (2010). Menciona que si es capaz de conocer cuáles son los desencadenantes del estrés, se puede trabajar sobre ellos o sobre las reacciones anticipándose a la presencia de éstos, de manera que cuando realmente se deba enfrentar a ellos, se pueda hacer de una manera sana, proporcionada y adecuada. También es posible trabajar en aquellos rasgos de la personalidad favorecedores del estrés o en la forma de anticiparse a una situación considerada como estresante. En definitiva, se puede anticipar, de trabajar en prevenir, en actuar antes de aparecer esas reacciones fisiológicas se pueden tildar de estresante en una situación concreta.

Hay muchos modos de categorizar las condiciones de vida potencialmente estresantes. Para facilitar la identificación de los estresores asociados, se han definido tres niveles de análisis (Ivancevich & Matteson, 1992; Dolan et al. 2005)

2.4.1. Estresores individuales:

Considera los aspectos personales (a partir de las diferencias individuales) que influyen en la interpretación subjetiva tanto de lo que se considera como estrés y de la reacción en consecuencia:

- Cognitivo/afectivas: por ejemplo creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, locus de control, tolerancia a la ambigüedad, niveles de necesidad, autoestima.

- Conductuales: habilidades, tolerancia a la ambigüedad, asertividad entre otros.
- Demográficas: edad, género, educación, ocupación, estado de salud, total de horas trabajadas, entre otros.

2.4.2. Estresores del entorno o extra organizativos:

comprende factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona (problemas como las guerras, el terrorismo, el hambre, la pobreza, el deterioro del medio ambiente, el cambio climático, los problemas en la educación, la salud, la exclusión, las crisis financieras y sociales, la corrupción, la violación de los derechos humanos en general, entre otros).

2.4.3. Estresores organizativos: pueden ser agrupados en cuatro tipos:

- Estresores del ambiente físico como luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico, entre otros.
- Estresores de nivel individual: tipo de trabajo, sobrecarga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles, responsabilidad por gente, discrepancias con las metas de la carrera laboral, manejo de idiomas.
- Estresores de nivel grupal (interpersonales): en cuanto al trabajo de grupo: conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con los colegas (en el trabajo, en los descansos y después del trabajo); tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo; reconocimiento por el trabajo realizado; apoyo social; apoyo instrumental; carga de trabajo equitativa; acoso.

En cuanto a supervisión: participación en la toma de decisiones; recibir retroalimentación y reconocimiento del supervisor; ofrecer retroalimentación al supervisor; cercanía de la supervisión; exigencias poco claras o contradictorias; acoso.

Estresores organizativos entre los que destacan las siguientes dimensiones:

- *Condiciones relativas a la empresa tales como estructura;* puesto directivo (frente a puesto en la cadena de producción); prestigio relativo del puesto; estructura empresarial poco clara; burocracia organizativa; políticas discriminatorias, estilos gerenciales, tecnología.

Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo: trabajo nocturno y por turnos; horas extraordinarias no deseadas o “excesivas”; el pluriempleo; un ritmo rápido de trabajo, especialmente cuando hay que estar muy vigilante; tiempos de entrega; programación de los ciclos de trabajo y de reposo; la variación de la carga de trabajo.

- *Contenido del trabajo:* trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, con poca variedad de las tareas o de la aplicación de conocimientos; tareas o exigencias poco claras o contradictorias; recursos insuficientes para las exigencias o responsabilidades del trabajo.

- *Otros aspectos:* relación entre incentivos y rendimiento (evaluación del desempeño), controles de calidad, traslados de lugar de trabajo dentro y fuera del país, estabilidad laboral, diseño del puesto de trabajo, entre otros.

Es importante señalar que tanto el exceso como la carencia asociada con la activación del trabajador pueden ser considerados como estresantes. De esta forma la mucha o poca dificultad en el trabajo, la mucha o poca responsabilidad o participación en la toma de decisiones, pueden ser fuente de estrés en el trabajo.

2.5. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL.

Solas (2005) menciona que es importante como canalizar y analizar la respuesta de alerta del organismo a favor de las personas. Hay dos maneras diferentes de que el organismo reaccione y son las siguientes:

- En forma negativa, lo que provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental.

- En forma positiva, que causa reacciones inversas.

2.5.1. Estrés positivo o Eustrés.

Según lo hablado del tema, este tipo de estrés es una forma necesaria que un individuo debe de llevar en sí, así se logra tener un estado de alerta fundamental para lo realizado física y mentalmente, para obtener una mayor productividad donde se desenvuelva. Es importante manejar este tipo ya que lograra tener un estilo de vida y de lucha constante realizándose de manera correcta de esa forma conllevar en si alegría y satisfacción en todo momento.

Es necesario entender el estrés en varias facetas, a las cuales se les debe prestar atención, porque no solamente perjudican al individuo si se salen del margen sino también afecta significativamente a su entorno. La resistencia que el cuerpo humano posee tiene líneas las cuales no deben sobrepasarse por razones de generar el agotamiento donde se inicia la etapa de alteraciones físicas y mentales en la persona.

2.5.2 Estrés negativo o Distrés.

El trabajo en estos tiempos encuentra una serie de problemáticas y aquejamientos por los que pasan los colaboradores, porque realmente las dificultades donde se encuentran o los niveles de estrés determinan una amenaza en su salud. Por eso los empleados se sienten sobrecargados de tareas, las cuales no logran llevar a cabo de manera correcta, y luego la empresa percibe una baja productividad, pero no analizan cuales son las causas reales de dicha situación. A esto se le llama estrés negativo o distrés que es cuando el ser humano llega a una etapa de agotamiento físico y mental el cual no le permite rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad.

Hay situaciones dentro del trabajo como cuando no se les proporciona a los colaboradores un tiempo considerable para realizar las tareas y se sienten agobiados por no poderlas terminar, no se les capacita y por ende no saben lo

que se debe hacer, no existe una forma motivante para realizar el trabajo asignado volviéndose monótono y aburrido.

Todas estas situaciones generan un estrés negativo y provocan reacciones en el individuo las cuales se mencionan a continuación,

- ✓ Sobrecarga de trabajo.
- ✓ Infracarga de trabajo.
- ✓ Infrautilización de habilidades.
- ✓ Repetitividad.
- ✓ Ritmo de trabajo.
- ✓ Relaciones sociales.
- ✓ Cambios en la organización.
- ✓ Control por parte de los superiores.

A parte de los ya indicados, se puede mencionar en el entorno de la vida infinidad de estresores negativos. Ya sea en el trabajo, en la familia y puede llegar a ser frustrante para la persona involucrada. Es importante estar pendientes siempre de los factores influyentes.

2.6. MANIFESTACIONES O SINTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL

Robbins (2005) menciona que el estrés se manifiesta de varias maneras. Por Ejemplo, un individuo al experimentar niveles altos de estrés puede presentar hipertensión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultades para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, proclividad a los accidentes, entre otros. Estos aspectos se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales.

2.6.1. Síntomas Fisiológicos.

La mayor parte del interés anterior es cuando el estrés se dirige a la salud del individuo. La razón se debe básicamente al hecho cuando los especialistas en ciencias médicas abordaban la materia. Sus investigaciones concluyeron en que el estrés podría producir cambios en el metabolismo, aceleraba el ritmo

cardiorrespiratorio, aumentaba la tensión arterial, provocaba jaquecas e inducía ataques al corazón. No está claro cuál es el vínculo entre el estrés y síntomas fisiológicos particulares. Hay pocas relaciones constantes, lo que se atribuye a la complejidad de los síntomas y la dificultad de medirlos objetivamente. Pero, es de la mayor relevancia el hecho cuando los síntomas fisiológicos tienen la menor pertinencia para los estudiantes del comportamiento organizacional.

2.6.2. Síntomas Psicológicos.

Uno de los síntomas significativos del estrés es la insatisfacción, por ende si existe estrés laboral este causa poco interés en el trabajo, por lo tanto esta respuesta es la más evidente en el momento de existir estrés, cuando el empleado ya no está satisfecho con lo que realiza y por ende reduce su desempeño en la empresa, y se ve afectada donde causa así tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras de parte del trabajador.

Las evidencias indican si las personas ocupan puestos donde les imponen demandas numerosas y contradictorias o en las que falta claridad sobre los deberes, autoridad y responsabilidades del trabajo, aumentan el estrés y la insatisfacción. Del mismo modo, cuanto menos control tienen las personas sobre el ritmo de su trabajo, mayor es su poca satisfacción y aumenta el estrés. Se necesitan más investigaciones para aclarar la relación, pero las pruebas señalan que al crear variedad, importancia, autonomía, retroalimentación e identidad estas generan estrés y reducen la satisfacción y la participación.

2.6.3. Síntomas Conductuales.

Sí existe estrés se verá reflejado en las conductas presentadas por el individuo, estas pueden ser los cambios en la productividad, ya que antes de verse afectado por esta situación su desempeño era mayor y ahora disminuye por no sentirse capaz de realizarlo. También su alimentación es inadecuada, incluso inicia con algunas adicciones las cuales no eran presentes, y lo más importante de señalar en este tema son las consecuencias surgidas por estas conductas a la empresa.

2.7. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.

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

2.7.1. En el Ámbito Personal:

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

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

- Aspectos Conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.

- Dimensión Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

2.7.2. En el Ámbito Organizativo:

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

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

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

Todas estas condiciones han incidido en que la Organización Mundial de Salud (2005) destacará que el estrés en el trabajo se constituye en una de las máximas prioridades en el ámbito mundial en el campo laboral pues se espera para el futuro un incremento progresivo del mismo por las condiciones actuales del mercado y los retos que impone el mundo de los negocios del nuevo siglo, constituyéndose en un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo en tanto que los efectos del estrés lesionan la productividad y competitividad de las empresas, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, lo cual les ocasiona costos económicos y humanos muy altos a las organizaciones (Del Pino, 2005).

2.7.3 El estrés y su efecto en la comunicación.

El estrés y nuestro estado anímico tienen una influencia importante sobre cómo nos relacionamos con otros. Si nos sentimos irritados, molestos y de mal humor, tenemos menos probabilidades de establecer conexiones humanas agradables y provechosas. A veces mantenemos bajo control nuestra irritación, pero ésta se sale de nuestro control por desbordamiento, generalmente con las personas más cercanas a nosotros, quienes sufren las consecuencias.

Conocer qué es el estrés y cómo funciona es importante para la construcción de buenas relaciones.

2.8. PREVENCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (Lekart al.2004) señala que el Estrés Laboral puede reducirse en la organización, considerando tres niveles de prevención:

- Prevención primaria: implica la atención e intervención en aspectos ergonómicos, la descripción de puestos de trabajo y diseño ambiental, y el mejoramiento de la organización y la gestión.
- Prevención secundaria: se focaliza en la formación y capacitación de los trabajadores tanto a nivel individual como organizacional. Las estrategias individuales se orientan a la adquisición de estrategias instrumentales para la solución de problemas (asertividad, manejo del tiempo, entre otros), además de programas dirigidos a estrategias de carácter paliativo enfocadas en la adquisición de destrezas para el manejo de emociones (entrenamiento en relajación, expresión de la ira, manejo de sentimiento de culpa, y otros).
- Prevención terciaria: relacionada con la reducción del estrés laboral mediante el desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, además de la mejora en la prestación de servicios de salud ocupacional.

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

"La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias (Santos, 2004, p. 19).

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental

originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá ser preventivo y lograrse ejerciendo acciones necesarias para modificar los procesos causales utilizando criterios organizacionales y personales. (Villalobos 1999)

2.8.1 Atención Individual del estres

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores. (Villalobos 1999)

Es muy importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador tales como: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas. (Villalobos 1999)

Lo anteriormente descrito es muy importante ya que la mayoría de las personas que padecen estrés laboral, no hacen ejercicio físico ni les gusta descansar, lo cual les hace caer en un círculo vicioso de difícil salida, sin embargo es necesario hacer conciencia en los trabajadores, que todo al principio cuesta pero una vez que se practica con frecuencia las actividades se vuelven agradables, por lo que el ejercicio físico es la forma más eficaz de romper el círculo que origina el estrés laboral ya que el reposo recuperador aparece luego de realizar esta actividad con regularidad

2.8.2 Medidas Organizacionales

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación. (Villalobos 1999)

Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el

último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

"Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores". (Peiró 1993, p. 71)

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

2.8.3 Claves para Afrontar el Estrés

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. (Doval et. al. 2004)

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

Escala (2004) presenta las siguientes claves para afrontar el estrés:

- Contar con una buena forma física

- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.

2.9. COMUNICACIÓN

Para definir que es la comunicación partiremos que la palabra proviene de la voz latina “comunicare” quiere decir, poner o puesto en común Flores de Gortari (1998)

Fiske (1982) define a la comunicación como una "interacción social por medio de mensajes".

Pasquali (1978) afirma que "la comunicación aparece en el instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse, justo como su esencial ingrediente estructural, y que donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social".

Desde el enfoque sistémico de la comunicación, Paul Watzlawick (1981) define la misma como un “conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos”.

Mucchielli (1998) designa la comunicación global en la empresa como el conjunto de sus comunicaciones externas e internas.

Para Ernesto Galeano, la comunicación es “un proceso mediante el cual un emisor transmite mensajes a un receptor a través de un código común a ambos, con la finalidad de hacerle llegar una determinada información y así persuadirlo según convenga a sus propósitos”.

2.9.1. Elementos de la Comunicación

Para Martínez de Velasco y Nosnik (1988) se componen de la siguiente manera:

- **El emisor:** la comunicación se inicia con el emisor. El emisor puede ser una o varias personas con ideas, información y un propósito para comunicar. No hay que olvidar que se necesita saber quienes son nuestros receptores y de esta manera adecuar lo que comunicamos a las características de quien lo recibe.
- **En codificación:** es el segundo paso que se da en este proceso, consta en que una vez que ya se tiene la idea de lo que se va a comunicar, se debe de traducir en palabras orales o escritas, o en algún símbolo que posea un significado claro y comprensible para el receptor.
- **El mensaje:** es la forma que se le da a una idea o pensamiento que el comunicador desea transmitir al receptor, ya sea en forma verbal o no verbal.
- **El medio o canal:** es el vehículo por el cual el mensaje viaja del emisor al receptor. Hay diferentes tipos de medios y siempre hay que buscar el que sea más efectivo para que tu mensaje sea comprendido fidedignamente por los receptores.
- **El receptor:** Es la persona que recibe un mensaje por parte del emisor ese mensaje es aceptado por: habilidades comunicativas del receptor, sus actitudes, su grado de comunicación acerca del tema y su posición dentro del sistema (estatus).
- **La decodificación:** es el proceso final de la comunicación. Significa que el receptor encuentre el significado e interprete el mensaje que le envió el emisor.
Algo que no hay que olvidar es que el mensaje lo va interpretar el receptor en base a sus experiencias.
- **La Retroalimentación:** permite al emisor determinar si el receptor ha recibido o no el mensaje y si este ha producido en dicho receptor la respuesta pretendida. La retroalimentación puede ser de dos maneras, directa o indirectamente. La directa es cara a cara a través de palabras, expresiones faciales y movimientos corporales.

Y la retroalimentación indirecta consiste a través de demandas de alta calidad en el trabajo, disminución de ausentismo, mayor coordinación de las personas con las que trabaja. Martínez de Velasco (1988)

Los elementos de la comunicación son esenciales para que se lleve a cabo una comunicación efectiva, si en este proceso tan significativo, cualquier elemento falla, es casi seguro que no se cumpla con la comunicación. también no hay que olvidar, el contexto social que tiene cada individuo afecta a este proceso , es por ello que antes de comunicarnos con cualquier persona es elemental saber su contexto para sí saber cómo y de qué manera es mejor comunicarnos con ella, para que realmente el mensaje que se quiere que perciba , le llegue de manera exitosa.

2.9.2. Funciones de la comunicación

Las funciones principales son:

- **Informativa:** Esta se encuentra relacionada con la transmisión y recepción de la información. A través de ella se proporciona al individuo todo el caudal de la experiencia social e histórica, así como proporciona la formación de hábitos, habilidades, convicciones, entre otros aspectos sobre los que los sujetos reciben información y la apropian.
- **Motivación:** Se puede identificar en situaciones en donde se le informa a los empleados el logro de sus desempeños.
- **Expresión emocional:** Se transmiten fracasos y satisfacciones, tanto del ámbito laboral como personal. También llamada función afectivo-valorativa de la comunicación, el emisor otorga a su mensaje la carga afectiva que él mismo demande, de ahí que no todos los mensajes conlleven la misma emotividad. Este tipo de función se advierte de suma importancia en la estabilidad emocional de los sujetos, redundando en la construcción de una imagen de sí mismo y de los demás.
- **Cooperación:** Es una herramienta de gran valor en la solución de problemas, ayudando a la gente a reducir los obstáculos frente a inconvenientes, tanto de interpretación como de contenido.

- **Control:** La comunicación controla el comportamiento individual de las personas. Éstas poseen niveles de autoridad y herramientas para formalizar el comportamiento en la organización.
- **Función reguladora:** Está determinada por la intención de regular la conducta de las personas con respecto a sus semejantes; de la capacidad auto-reguladora de la comunicación del individuo depende el éxito o fracaso del acto comunicativo. En efecto, en el proceso de comunicación el individuo logra mayor claridad si el mensaje que emite está siendo entendido y comprendido y, en caso contrario auto-regula la comunicación que se emite para orientarla de nuevo.

2.9.3. Leyes de la Comunicación

Las leyes de la comunicación establecidas por Watzlawick (1981)

Son cinco:

- Es imposible no comunicarse: todo comportamiento es una forma de comunicación.
- Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación, de tal manera que el último clasifica al primero, y es, por tanto, una metacomunicación: esto significa que toda comunicación tiene, además del significado de las palabras, más información sobre cómo el que habla quiere ser entendido y que le entiendan, así como, cómo es su relación con el receptor de la información.
- La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos: tanto el emisor como el receptor de la comunicación estructuran el flujo de la comunicación de diferente forma y, así, interpretan su propio comportamiento como mera reacción ante el del otro. Cada uno cree que la conducta del otro es la causa de su propia conducta, cuando lo cierto es que la comunicación humana no puede reducirse a un sencillo juego de causa-efecto, sino que es un proceso cíclico, en el que cada parte contribuye a la continuidad (o ampliación, o modulación) del intercambio.
- La comunicación humana implica dos modalidades: la digital y la analógica.

La comunicación no implica simplemente las palabras habladas (comunicación digital: lo que se dice); también es importante la comunicación no verbal (o comunicación analógica: cómo se dice).

- Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios:

Dependiendo de si la relación de las personas comunicantes está basada en intercambios igualitarios, o si está basada en intercambios aditivos, es decir, donde uno y otro se complementan, produciendo un acoplamiento recíproco de la relación. Una relación simétrica es la que se presenta en seres de iguales condiciones (hermanos, amigos, amantes, etc.) y una complementaria es la que presenta un tipo de autoridad (padre-hijo, profesor-alumno).

2.9.4. Proceso de Comunicación

Es un modelo de comunicación que la entiende como un proceso dinámico y circular, sin principio ni fin. En dicho proceso existen barreras o ruidos, que son interferencias que impiden, distorsionan o retardan la comunicación.

Existen cinco aspectos a considerar:

- Qué comunicar.
- A quién.
- Cómo.
- Cuándo.
- Con qué calidad.

2.10. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional se define como el conjunto de instrumentos y mecanismos cohesionadores e identitarios de las organizaciones, orientados a la integración de los miembros de las organizaciones a proyectos estratégicos y administrativos, con clara conciencia de su pertenencia y compromiso con los valores y propósitos misionales definidos por la organización.

Desde un componente subjetivo, orienta las actitudes de los miembros de la organización, los cuales deben corresponder a la cultura organizacional

deseada y compartir sus valores para la construcción de una imagen corporativa, tanto al interior como al exterior de la organización.

En consecuencia con lo anterior, la comunicación organizacional es el componente principal en la estructuración de las organizaciones, de vital importancia en la difusión de políticas organizacionales, la identificación clara y precisa de los objetivos o propósitos, en el diseño de las estrategias, los planes, los programas, y los proyectos a través de los cuales la organización cobra sentido.

Para Katz y Kahn la comunicación organizacional consiste en el intercambio de información y la transmisión de significados, lo cual producirá la naturaleza, la identidad y el carácter de un sistema social o de una organización.

Harry Levinson sostuvo que cerca del 90% de los individuos que trabajan lo hacen dentro de una organización convenientemente establecida, ya sea comercial, de salud pública, bancaria, educativa, religiosa o cívica. Y considera a las organizaciones como sistemas vivos y abiertos en los que fluye constantemente la información interpersonal. En tal contexto, no cabe duda sobre la importancia de los sistemas comunicativos dentro de una organización para obtener mayores posibilidades de desarrollo personal y grupal.

Para Martínez de Velasco y Nosnik (2003), afirman que “la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual el individuo o una de las subpartes de la organización se ponen en contacto con otro individuo o subparte. Esto clarifica el hecho de que la comunicación es una herramienta de trabajo importante con la cual los individuos pueden entender su papel y se pueden desempeñar de acuerdo con el”

Gerard M. Goldhaber define a la comunicación organizacional como el intercambio cotidiano y permanente de información dentro del marco de una compleja organización. Su percepción del campo incluye la comunicación interna, las relaciones humanas, las relaciones gerencia- sindicatos, la comunicación ascendente, descendente y horizontal, las facultades para lograr

la comunicación (hablar, escuchar y escribir) y los programas que evalúan la comunicación desarrollada.

La comunicación organizacional ocurre dentro de un sistema complejo y abierto que es influenciado por el medio ambiente e influye en él; implica mensajes, flujos, propósitos, dirección y medios empleados. La comunicación organizacional involucra actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades personales.

Para Goldhaber las actividades que se realizan dentro de una organización se dividen en:

- **Internas:** Reuniones de supervisores, de la organización en su conjunto sindicatos, sistemas de sugerencias, funciones sociales, informes técnicos y representaciones orales , programas de capacitación , sesiones de orientación y de información e instrucción.
-
- **Externas:** conferencias para mejorar el prestigio de la organización, comerciales, de publicidad o sobre política; presentaciones cívicas o sociales , convenciones o conferencias de presentación , etc.

Fundamentalmente, la comunicación organizacional tiene por objeto transmitir a los interesados un mensaje en cuyo contenido se exprese: a) Que es ejecutar un trabajo eficazmente y b) que cooperar con otros le permite obtener para sí mismo la satisfacción del deber cumplido.

Por medio de la comunicación el subordinado sabe lo que el superior quiere que se haga y el superior puede saber lo que aquel está haciendo. Además la comunicación también estimula la cooperación y la satisfacción en el trabajo porque los miembros de un grupo de trabajo pueden saber lo que cada uno está haciendo y que piensa el individuo acerca de ese equipo. Las comunicaciones fomentan el pensamiento colectivo sin el cual el grupo no podría existir.

2.11. TIPOS DE COMUNICACIÓN

2.11.1. Comunicación Externa

Es cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios (Fernández, 2001).

2.11.2 Comunicación Interna

Es cuando los programas están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros). Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales Martínez; Nosnik (2002). En otras palabras, el pensar en cubrir las necesidades de los individuos para que se sientan parte de la organización es una función de la comunicación interna eficiente.

En este orden, la comunicación interna contribuye en el propósito de incrementar la calidad del clima laboral en términos de:

- Conocimiento claro sobre la organización posibilitando la construcción del sentido de pertenencia.
- Integración de las áreas de la organización estancadas respecto a las actividades aparentemente independientes.
- Establecimiento y divulgación de conductas regulares, disminuyendo la incertidumbre y la indeterminación de procesos organizacionales, reduciendo por tanto, tiempos y costos.
- Difusión de los logros conseguidos por la empresa.

- Confianza por parte de los empleados para expresarse ante la dirección general, o la instancia que haga sus veces, cualquiera que sea su posición en la escala jerárquica de la organización.
- Promoción de la comunicación a todas las escalas jerárquicas.
- Fluidez de la información en todos los sentidos multidireccional
- Descentralización de la información, lo que permite el uso colectivo de la información.
- Creación de espacios para el intercambio de información y opinión.

2.11.2.1 Herramientas de Comunicación Interna Circulares:

Deja asentado en forma escrita algún tema o información en particular que atañe a toda la organización; generalmente utilizada para una urgencia. Su realización y distribución es sencilla. Tiene el inconveniente de que no puede personalizarse.

- **Cartelera:** brinda información diaria de lo que ocurre en la organización. Suele utilizarse como herramienta de información social de la empresa: nacimientos, cumpleaños, etc. Tiene la ventaja de ser económica y puede ser leída por todos los niveles organizacionales, pero se debe mantener actualizada constantemente y su ubicación debe ser estratégica.
- **Revista interna:** es una publicación periódica distribuida en forma mensual, bimestral o trimestral, generada por la organización con el fin de informar a los empleados sobre diferentes temas. Transmiten parte de la cultura, reflejan los valores, los resultados económicos, la productividad, los programas de capacitación, los eventos comerciales y sociales, etc., permitiendo reunir diversos contenidos en una herramienta. Es costosa.
- **Reuniones de trabajo:** es una de las herramientas más efectivas si está bien dirigida, ya que permite visualizar el grado de participación y compromiso de los trabajadores. Se usan para tratar temas específicos y su frecuencia es variable. La conducción de la misma es el punto más importante para que no fracase.

- **Manuales de procedimiento:** es un resumen de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrollan en una organización. Determina la responsabilidad a asumir en situaciones de conflicto de rol, describiendo los puestos de trabajo, sus objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad. Sirve como elemento de evaluación entre la actuación del empleado y lo descrito en el manual y brinda soluciones a situaciones sistematizadas. Tiene un costo de redacción y confección que puede ser elevado ya que requiere actualización permanente.
- **Página web:** está adaptada para el uso interno. Puede usarse como cartelera virtual, permite el intercambio de información ágil y su uso fuera del horario laboral de la organización. Su desventaja es la saturación de los enlaces y los riesgos de seguridad. Medios virtuales: el chat es un medio de comunicación en tiempo real u on line que mantiene a las personas conectadas las 24 horas, es un medio dinámico e interactivo que permite trabajar en equipo desde distintos lugares. Su principal crítica es que es impersonal, sin tono de voz, lo que enfría la comunicación. El mail o correo electrónico es un medio de comunicación en tiempo diferido, no es necesaria la presencia física de su usuario en el momento de transmisión. En la actualidad se ha convertido en el medio de comunicación por excelencia debido a su fácil acceso que permite la organización de tareas, reuniones, planificaciones, etc. Su inconveniente son los virus informáticos y la existencia de conexión a internet. Recorrido de planta: permite que los gerentes recorran la organización generando una comunicación interpersonal con sus empleados. Desarrolla un valor motivacional entre los empleados. Reconocimiento al personal: son actos simbólicos con los que se premia a los empleados. Buzón de sugerencias: permite realizar sugerencias o emitir opiniones en forma anónima o no. Permite mayor fluidez en la comunicación ascendente.
- **Cara a cara:** es una herramienta personal, que al interactuar directamente con otra persona es más fácil generar un vínculo o conexión que da lugar a construir relaciones reforzando la confianza, nos permite emitir y percibir señales no verbales, las que le añaden un mayor significado a los mensajes, una facultad que no ofrece ningún otro medio de comunicación. Por ultimo esta herramienta facilita la interacción entre muchas personas al mismo

tiempo, propiciando mayor fluidez, efectividad y rapidez en lo que respecta al dialogo, la discusión y la toma de decisiones.

2.12. FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación en las organizaciones, como se ha mencionado es indispensable en cualquier organización, ya que por medio de ella, el personal sabe “que es lo que tiene que hacer, como, cuando, para que y por qué debe hacerlo “Martínez de Velasco y Nosnik (2003) y a quien recurrir en caso de tener alguna duda sobre sus trabajos.

Existen varios modos de comunicación dentro de las organizaciones: comunicación formal (descendente, ascendente y horizontal), comunicación informal y el rumor.

2.12.1. Comunicación Formal

Martinez de Velasco y Nosnik (2003) aseguran que la comunicación organizacional es aquella en donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización. Por lo general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente y horizontal

La información que se envía en los canales formales lleva intención, contenidos que se quieren dar a conocer y es ordenado por la organización. Es decir, la información que se divulga por los canales formales viene de una fuente confiable.

2.12.2. Comunicación Descendente

“Sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados. Uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo : quien debe hacer que, cuando , como , donde y porque “. Martínez de Velasco y Nosnik (2003)

La comunicación descendente puede ir dirigida a un receptor , esto es, cuando se especifica el nombre de la persona, o a un grupo en donde no se individualiza . Esto se hace dependiendo de las necesidades del jefe.

Para Arthur Sherman (1977) la comunicación descendente es de suma importancia dentro de la organización, ya que por medio de la actitud de los gerentes los subordinados van a formarse una conducta. Los gerentes deben dar ordenes e instrucciones de cómo se van hacer las cosas, para que se realicen de la forma en que se quiere.

“Los canales y medios elegidos para la transmisión de información pueden incluir periódicos murales, boletines expedidos por la empresa, circulares, cursos de inducción o formación, teléfono, juntas e instrucciones personales“.Flores de Gortari (1998)

La finalidad de las instrucciones dadas por el jefe, a través de un canal de comunicación “es asegurar un desempeño confiable y consistente en el trabajo. Mientras más complejas e inciertas sean las tareas, más generales son dichas instrucciones “. Hall, R. (1996) y entre más capacitación de los empleados, las instrucciones son menos específicas, ya que cuentan con conocimientos y actitudes de dicho puesto.

2.12.3. Comunicación Ascendente

“Es la que va del subordinado hacia los superiores. El principal benéfico de este tipo de comunicación es ser canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados “. Martínez de Velasco y Nosnik (2003) Así como informar a los superiores si la comunicación descendente fue eficaz.

Goldhaber, la define como “aquella que se da cuando las personas de los niveles bajos emiten uno o más mensajes a los niveles superiores en la estructura organizacional a través de canales formales e informales, de una manera detallada y específica “ (1984)

Si no existe una relación adecuada en la comunicación ascendente, no hay retroalimentación. Y esto hace que haya un quiebre para que el alto mando se informe de eventos que se tengan que corregir .Este tipo de comunicación se

descuida más que la descendente y suele ser menos común, pero con el tiempo va acaparando más terreno.

Martínez de Velasco y Nosnik (2003) mencionan que es importante subrayar, que este tipo de comunicación es una manera de estar en contacto con las necesidades del empleado y una forma eficaz para la toma de decisiones adecuadas “

La comunicación ascendente puede ayudar de la siguiente manera:

- Ayuda a la retroalimentación, sobre la información que los niveles bajos recibieron y entendieron
- Mide el clima organizacional
- Permite la intervención del personal en la toma de decisiones y a consecuencia eleva la productividad
- Sirve para detectar las malas interpretaciones y debido a esto se detienen nuevos problemas que puedan surgir.
- Incrementa la aceptación de decisiones ejecutivas, porque los empleados al saber por qué se hacen las cosas van a tener una mejor comprensión
- Mejora el conocimiento de los subordinados, por medio de esto, los niveles altos tiene una percepción más amplia de la forma de pensar y sentir de sus empleados.

Martínez de Velasco y Nosnik (2003) mencionan, algunas actividades que se pueden realizar para que la comunicación ascendente fluya de la mejor manera y motive a los empleados son:

- Llevar a cabo reuniones con el personal: es decir, cada determinado tiempo se deben hacer reuniones con el personal, para que ahí los empleados tengan la oportunidad de comentar con sus superiores cualquier problema de trabajo, las necesidades y practicas gerenciales que entorpezcan el trabajo o bien que facilite que este mismo se desarrolle.

De esta manera se pone en práctica la retroalimentación y se propicia la comunicación ascendente, la cual enriquece a la organización provocando un ambiente de confianza y comunicación, y como consecuencia de esto, las tareas se van a cumplir con éxito.

- Mantenga una política de puertas abiertas: Esta actividad se enfoca en que los empleados pueden acercarse a sus superiores a platicar de los puntos que para él o ella son importantes dentro de la organización. Los trabajadores deben de ir con su superior inmediato para comentar el asunto, si ven que no se resolvió, deben saber que es necesario acudir a los niveles más altos de la organización. Con esto, se trata de que todas las dudas y problemas de trabajo se resuelvan para que esto no interfiera en el trabajo. Un inconveniente, es que los empleados pueden pensar que se tomaran represalias en contra de ellos.
- Transponga umbrales de su oficina: Consta en que los ejecutivos se acerquen a sus empleados. Visitar las áreas donde se encuentran los trabajadores, con esto se aprende más de ellos. Es importante destacar que la actitud debe ser de apertura y positiva, para que los empleados no se sientan vigilados.
- Cartas de los empleados: Consiste, en que los empleados manden cartas de sugerencias, dudas o quejas a un área determinada por la organización, es conveniente que las cartas sean anónimas y todas deben ser contestadas sin excepción. Respondiendo por unidades especializadas, en caso de que una respuesta sea general se puede utilizar el medio más usado por la organización.
- Fomente la participación de grupos sociales: este tipo de reuniones informales son muy enriquecedoras para la comunicación ascendente, ya que por medio de ellas, los empleados se sienten más libres y dan información de interés para la empresa y al mismo tiempo propician la convivencia y la motivación.
- Estimule las encuestas de actitud: el objetivo es conocer la actitud y opinión del personal, acerca de temas de interés para la organización. Hay que tener cuidado para que sean contestados con sinceridad y realmente se pueda hacer algo sobre las inquietudes del personal. La información se puede recolectar por medio de cuestionarios escritos, entrevistas o charlas.

2.12.4. Comunicación Horizontal

Otro factor importante aparte de los que ya se han mencionado dentro de la comunicación organizacional es la comunicación horizontal.

“La comunicación horizontal se desarrolla entre personas de un mismo nivel jerárquico en donde los individuos tienen la posibilidad de comunicarse directamente entre sí. Está relacionada con la formación de grupos dentro de una organización “. Martínez de Velasco y Nosnik (2003)

Este tipo de comunicación, dice Flores de Gortari (1973) que favorece al trabajo en equipo y también incita a que los empleados estén motivados al sentirse identificados con su equipo de trabajo.

Las personas regularmente tienden a comunicarse con más confianza y sinceridad con personas de la misma jerarquía que con los superiores, debido a esto la comunicación horizontal es más intensa que la vertical.

Martínez de Velasco y Nosnik (2003) resaltan que este tipo de comunicación se da:

- Entre miembros del mismo grupo
- Entre miembros de distintos grupos
- Entre miembros de distintos departamentos
- Entre la línea y el estaf (grupo de asesores especialistas)

El objetivo primordial “es proveer un canal de coordinación y solución de problemas (evitando tener que llegar a consultar a un superior común, con la lentitud que esto acarrearía) además brinda relacionarse con personas similares en la organización” Martínez de Velasco y Nosnik (2003).

La comunicación horizontal ayuda a que haya coordinación en el trabajo para poder lograr los objetivos planteados; también apoya a los empleados social y

emocionalmente para que se sientan más integrados, ya que al desahogarse con sus compañeros de equipo se están comunicando.

Como en todo, también en la comunicación horizontal existen barreras para que se realice con éxito. Los cuales pueden ser: la competencia desleal, significa que una persona no le da la información a otro compañero de su mismo nivel jerárquico, para que no pueda hacer su trabajo eficiente Goldhaber (1997). La segunda barrera es la especialización de las personas , es decir, cuando hay diferencias de estudios entre los compañeros de trabajo , el que tiene estudios más elevados quiere hacer menos a los compañeros con niveles de estudios más bajos. A mayor especialización mayor distanciamiento.

2.12.5. Comunicación informal

La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Ese tipo de comunicación es conocida como rumor y sirve para que los altos niveles jerárquicos conozcan las condiciones personales de los empleados y del entorno de la empresa Goldhaber (1986). El rumor no es exclusivo de grupos informales o formales, no respeta niveles ni status organizacional.

Dada la situación y motivación apropiada, cualquiera tendera a participar activamente en una red de comunicación informal. Davis (1983). Una de las causas por las que surge son:

- La necesidad de la gente de entrar en contacto con otras personas
- Nerviosismo e inseguridad: cuando se siente inseguridad frente a lo desconocido las personas tienden a protegerse
- Falta de información: al no tener la suficiente información, los empleados tratan de indagar para obtener la mayor información posible, de esta manera llegan a la comunicación informal, preguntando ¿tú qué sabes sobre...?

- Interés personal o emocional en una situación
- Información reciente: uno al enterarse de información nueva, trata de saber todo lo que se pueda.

Existen los rumores, que son una parte de la comunicación informal que se da solo con aquellos comunicados sin fundamento o evidencia formal y que no van dirigidas a personas específicas ni siguiendo canales específicos. Martínez de Velasco y Nosnki (2003) consideran que algo que los puede causar es:

- Interés que se tiene por una situación
- La ambigüedad , lo incierto y lo confuso
- La falta de información alrededor de la situación

“Una vez que los rumores han comenzado a propagarse, la mejor solución consiste en proporcionar los hechos reales a todas aquellas personas que se ven afectadas por su propagación. Con ellos se eliminara la ambigüedad, siempre y cuando los datos sean transmitidos por medio de una fuente digna de crédito” . Goldhaber (1984)

2.13. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Tras la revisión realizada en lo tocante al manejo y la manera adecuada de aplicar los medios y sistemas de comunicación en una empresa, ahora es preciso referirse a las llamadas barreras u obstáculos en el proceso comunicativo que pueden mermar considerablemente los flujos informativos y los de las relaciones personales directas.

Entre las barreras más comunes dentro del marco organizacional pueden mencionarse las siguientes:

- Mensajes mal expresados o carentes de sentido.
- Apreciaciones e interpretaciones erróneas.
- Ausencia parcial o total atención.
- Supuestos no aclarados.

- Análisis y sistemas evaluatorios prematuros.
- Diferencia de significados simbólicos entre emisor y receptor.
- Falta de práctica, inhabilidad o desorden para comunicarse.
- Miedo a la expresión.
- Insuficiente lapso para reconocimiento, ajuste o adaptación con el medio y los demás miembros presentes.
- Sentimientos, impresiones, conocimientos y sensaciones diferentes.
- La intención puede provocar confusiones si no se estructura y planea adecuadamente.
- Esperar escuchar lo que deseamos y no lo que se plantea. En este caso en particular, podemos referirnos al afán de interpretar ideas antes de que nos sean expuestas.
- Emitir excesiva información en un tiempo breve. Saturación de datos.
- Tratar de influir en el receptor con informaciones no confirmadas o falsas
- Evadir los temas tratados por ser causa de conflictos.
- Generalmente olvidamos o rechazamos la información que contradice nuestros conocimientos, sentimientos, sensaciones y/o expectativas.
- En diversas ocasiones, el estado emotivo en que nos encontramos altera sobremanera la percepción de los mensajes.
- Empleo de frases imprecisas y oscuras.

Para determinar con mayor exactitud los tipos o categorías en que se pueden dividir las barreras de la comunicación organizacional cabe mencionar dos grupos:

- Barreras en el desarrollo de la comunicación organizacional
- Barreras en el sentido de la comunicación organizacional

2.13.1. Barreras en el desarrollo de la comunicación organizacional

El paréntesis a los problemas operativos obedece a que mientras se presente algún obstáculo que frene parcial o totalmente el desarrollo natural del trabajo, no se podrán alcanzar los objetivos previstos.

2.13.1.1. Barreras de Tipo Operativo

- **Físicas.** Abarcan a los medios que pueden ser de origen puramente mecánico, eléctrico, magnético, etc, según el canal que se emplee. Cuando se presentan estas deficiencias se entorpecen las operaciones o el desarrollo del trabajo y por consiguiente, de las dos aplicaciones de la comunicación organizacional (fase interna y fase externa).
- **Fisiológicas.** Se presentan cuando existe algún mecanismo de deformación del mensaje en la persona que lo emite o en la que lo recibe. Esto puede deberse a anomalías en los sentidos, como sordera, ceguera, daltonismo, etc.

La falta de concentración al escuchar el mensaje puede provocar equívocos que deformen el proceso secuencial de la comunicación.

También podemos referirnos a fallas resultantes por fatiga, conflictos internos provocados, o alguna causa imprevista que impida o reste al receptor capacidad intelectual para captar en su esencia el mensaje.

2.13.1.2. Barreras de Tipo Administrativo.

Omisión de testimonios o pruebas. No podemos emitir mensaje alguno sin previa información que pueda respaldar nuestros argumentos. Con la carencia de una buena base (teórica o práctica, según sea el caso), invariablemente se presentaran barreras en nuestra comunicación organizacional.

- **Preparación:** Hay que preparar adecuadamente el mensaje; estudiar y analizar detalladamente su sentido o intención. Es importante continuar paso a paso el proceso secuencial de la comunicación. Además, es preciso recordar que es necesario ofrecer el mensaje lo más atractivo y, sobre todo, lo más adecuado posible a nuestro auditorio.
- **Falta de sinceridad:** esta barrera es transcendente. Si nosotros (los emisores) no presentamos una actitud sincera para escuchar para escuchar (ya que es la única forma de comprender mejor los problemas y darles solución), y para informar y aplicar adecuadamente nuestros medios y sistemas de comunicación (de lo cual dependerá en gran medida el

crecimiento continuo de la organización), daremos pie a un malentendido en los mensajes expuestos, o bien perdemos totalmente la confianza y credibilidad del auditorio.

- **Aumentar distancias.** Entre más próximos tengamos a nuestros receptores, mas atenderemos a sus demandas, sugerencias, necesidades y críticas. Un auditorio separado promueve la desintegración.
- **Complejidad.** Tenemos que buscar la manera más sencilla y simple de transmitir cualquier tipo de mensaje; así aumentarán nuestras posibilidades de éxito. Un mensaje complejo produce confusión y una ineficaz aplicación de los medios y sistemas de comunicación.
- **Aumentar los niveles jerárquicos.** Es imprescindible la búsqueda de un acercamiento administrativo. Siempre que hay que tratar de analizar si los niveles de nuestra organización son complejos o son demasiados. Mantener un equilibrio de la organización administrativa e integrar más el equipo de trabajo esquivara ese tipo de barreras.
- **Carencia de coordinación.** Se debe fomentar la unión coordinación de funciones, con ello se evitara la duplicidad de trabajos o la competencia mal entendida.
- Programas, planes y objetivos sin bases. Si no se prevén las posibles circunstancias a presentarse, ni se llevan a cabo estudios analíticos de la situación y no se cuenta con programas establecidos en forma adecuada con la información necesaria, en lugar de fomentar la comunicación organizacional, crearemos marginación, envidia y egoísmos.

2.13.2 Barreras en el sentido de la Comunicación Organizacional

Para el presente apartado debemos considerar que no todas las personas piensan y reaccionan de igual manera ante una misma situación. Nuestro auditorio siempre presentara un carácter heterogéneo.

Cada persona, cada individuo es distinto a los demás.

- **Barreras de tipo semántico.** Este inciso se refiere a la deformación en el contenido del símbolo, ósea, al significado de la palabra.

- **Barreras de tipo Psicológico.** Hemos mencionado que todos los hombres (en su sentido genérico) son distintos. Todos muestran diferentes potencialidades o acciones que van formando y conformando su temperamento. También las experiencias, durante su desarrollo, van generando su carácter y personalidad.
- Cabe señalar que aquí importa mucho lo que conocemos como marco de referencia, ya que cada individuo filtra información según su personalidad. Los problemas más comunes son:
 - **Agrado o Desagrado.** Debido a sus experiencias personales, los receptores tienden, por lo general, a dar su propia interpretación de lo que ven u oyen. Y esa interpretación no siempre es fiel a la realidad.
 - **Juicios de Valor.** El hecho de emitir un juicio aprobatorio respecto del transmisor, y no sobre el mensaje, obstaculiza una comunicación organizacional efectiva.
 - **Valores de tipo emocional.** Estos llegan a bloquear a valores racionales o de comprensión.
 - **Prejuicios.** Se presentan ante determinados temas y ante personas muy selectas. Generalmente son opiniones emitidas antes de contar con una suficiente información.

2.13.3. Barreras en la forma de Conducción

Aquí nos referimos a tres puntos que influyen (además del desarrollo y fluidez de la comunicación organizacional) en su esencia.

- **Barreras en la Comunicación Ascendente.** Implican no emitir bien los mensajes por un deseo de agradar o por un temor de castigo.
- **Barreras en la Comunicación Descendente.** La mala emisión de órdenes a los subordinados ocasiona que estos malentiendan el mensaje y realicen actividades distintas de la propuesta en la intención.
- **Barreras en la Comunicación Horizontal.** Al tratar de imponer ideas o criterios cuando no hay bases que los justifiquen, aun cuando la mayoría disienta al respecto, la necesidad puede ser origen deformador de la comunicación organizacional, y se deberá al propósito de sobresalir o tan solo por ganar una discusión.

El principal método para eliminar las barreras de la comunicación organizacional es el proceso de retroalimentación. Entre más flujos de información y más respuestas se obtengan, las condiciones de la organización en general mejorarán sustancialmente y los problemas podrían ser identificados en el momento preciso de su aparición, si no es que antes.

2.14. COMUNICACIÓN Y ESTRÉS

Según Robbins y Judge (2009) uno de los factores que influye en una buena comunicación, es el estado emocional del individuo. Cuando las personas viven en un estrés muy intenso, o mejor dicho, cuando están inmersas en distres, la capacidad para memorizar y recordar hechos importantes o alguna información se encuentra disminuida, de la misma manera el estrés provoca cambios emocionales que pueden ser perjudiciales para todas las relaciones sociales, laborales y personales.

El estrés puede traer muchas consecuencias negativas para la comunicación de una organización, como se mencionó anteriormente la capacidad de memoria es afectada por lo que un individuo estaría propenso a olvidar información importante, algún comunicado para sus subordinados o jefe, la fecha de juntas importantes, las ordenes de alguna persona de mayor jerarquía, etcétera, provocando desde un simple regaño o un despido inmediato, pero en puestos importantes puede provocar la pérdida millonaria de dinero, o la desaparición de la empresa u organización.

Dentro de la parte emocional el estrés puede hacer bastante daño a la hora en que el sujeto se está comunicando, ya que un mismo mensaje recibido cuando se encuentra enojado o perturbado como consecuencia del estrés, será interpretado de una forma distinta a cuando su estado de ánimo es neutro. El enojo o cualquier otra perturbación emocional derivada del estrés propensa al sujeto a dejarse llevar por la emoción más que por el pensamiento racional y objetivo (Robbins y Judge 2009).

El proceso de transferencia y comprensión de un significado es definido por Robbins y Judge (2009) como comunicación. La comunicación tiene cuatro funciones primordiales dentro de una organización que son: control, motivación, expresión emocional e información.

Existen varias formas de transmitir significados entre sí a los miembros de una organización. Principalmente la gente se basa en la comunicación oral, escrita y no verbal.

La comunicación oral, es el principal medio para la transmisión de mensajes así como discursos, discusiones personales y grupales, y los rumores informales son las formas más populares de este tipo de comunicación. Tiene como ventajas la rapidez y la retroalimentación y siendo su principal desventaja que un mensaje debe pasar a través de varios individuos y cuanto sea mayor el número de personas por las que el mensaje pasa mayor será el potencial de distorsión.

La comunicación escrita es otro tipo de transferencia y comprensión de un significado que incluye memorandos, cartas, transmisiones por fax, correo electrónico, mensajería instantánea, boletines organizacionales, noticias colocadas en tableros y cualquier dispositivo que transmita usando palabras o símbolos escritos. La ventaja de este tipo de comunicación es que puede ser tangible y verificable, pero consume tiempo y no se garantiza que el mensaje se haya recibido siendo estas algunas de sus desventajas.

Por último la comunicación no verbal que incluye los movimientos corporales, las entonaciones o el énfasis que se da a las palabras, las expresiones faciales y la distancia física entre emisor y receptor. En ocasiones, el componente no verbal aparece solo.

En muchas ocasiones las fuentes potenciales de estrés se ven activadas por la falta de comunicación que existe entre el emisor y el receptor. Ciertas barreras suelen retrasar o distorsionar la comunicación eficaz.

La primera de ellas es el Filtrado que se refiere a la manipulación intencionada que hace el emisor de la información, de modo que el receptor la vea de manera más favorable (Robbins y Judge, 2009). Por miedo a dar una mala noticia a algún superior lleva a los empleados a decir aquello que los superiores desean escuchar, distorsionando la comunicación.

La percepción selectiva hace referencia a lo que los receptores observan y escuchan en el proceso de comunicación con base a sus necesidades, experiencias, motivaciones y otras características personales. Conforme codifican el mensaje, también proyectan sus intereses y expectativas.

La capacidad de procesar información es finita, cuando esta excede la capacidad resulta una sobrecarga de información, y hemos visto que esto se ha convertido en un gran desafío para los individuos y las organizaciones.

Cuando se ponen en juego las emociones las personas suelen darle una interpretación diferente a un mismo mensaje, por ejemplo cuando están enfadadas o consternadas, que cuando se sienten felices.

Otra de las barreras que impiden una buena comunicación es el lenguaje, ya que a pesar de comunicarnos en el mismo idioma las palabras significan cuestiones diferentes para personas distintas. La edad y el contexto en el que nos desarrollamos son componentes que afectan este tipo de diferencias.

El silencio también se considera una barrera de comunicación ya que permanecer en silencio sobre temas importantes puede generar problemas. Por ejemplo el silencio en cuanto a la discriminación, el acoso, la corrupción o un mal comportamiento, pueden llevar a un mal manejo de las situaciones. Los emisores que permanecen en silencio acerca de temas importantes podrían experimentar estrés psicológico.

El miedo a la comunicación o la ansiedad social es el miedo a experimentar tensión o ansiedad excesiva en la comunicación oral, escrita o en ambas. A estos individuos se les complica tratar temas cara a cara, o generan altos niveles de ansiedad al sostener una llamada telefónica, por lo cual recurren a medios escritos.

Las mentiras se refieren a la tergiversación absoluta de la información, Robbins y Judge (2009) señalan que a pesar de un gran número de investigaciones generalmente sugieren que la mayoría de las personas no son muy hábiles para detectar el engaño de los demás. Muchas mentiras contienen algunas verdades, los mentirosos suelen dar una explicación hasta cierto punto verdadera y tan solo cambian los detalles suficientes para evitar ser detectados.

Dichas barreras son un impedimento para que el proceso de comunicación entre el emisor y el receptor se dé en forma adecuada, cuando el mensaje que queremos transmitir no es claramente entendido puede generarnos situaciones que desencadenen estrés. Recordando las fuentes potenciales del mismo ubicamos los factores ambientales, organizacionales y personales, siendo ámbitos en los cuales la comunicación es primordial y al no ser un proceso que se realice de forma adecuada, nos trunca la posibilidad de expresar lo que en realidad queremos transmitir. Es sumamente importante poner atención a la forma en cómo nos comunicamos y tratar de brincar estas barreras para evitar situaciones estresantes.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. TIPO DISEÑO Y DE INVESTIGACION

3.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo no experimental debido a que no se manipula deliberadamente ninguna variable (Hernández, Fernández y Baptista 2006).

3.1.2. Diseño de Investigación

Según el diseño de investigación es descriptivo correlacional transaccional

- **Descriptivo:** Es una investigación descriptiva porque está orientada a recolectar y medir datos.
- **Correlacional:** Porque describe la relación entre las dos variables que son estrés laboral y comunicación organizacional

- **Transaccional:** Porque los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista 2006)

3.2. SUJETOS DE INVESTIGACION

3.2.1. Población

La población está conformada por 132 colaboradores entre administrativos y asesores de venta que laboran en la empresa Retail de la ciudad de Arequipa, de ambos sexos entre edades de 18 a 60 años.

3.2.2. Muestra

La muestra está conformada por todos los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Arequipa.

Criterios de inclusión y exclusión

• Criterios de Inclusión

- Colaboradores de la empresa cuyas edades se encuentran entre los 18 a 60 años
- Colaboradores de la empresa que se encuentren laborando en la actualidad

• Criterios de exclusión

- Colaboradores que no deseen participar en la investigación

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS

A. Ficha Técnica Escala de Estrés Laboral:

Nombre de la prueba	: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
Autores	: OIT-OMS
Ámbito de Aplicación	: Personas adultas que estén laborando

Tiempo de aplicación	: 15 minutos aproximadamente
Administración	: Individual o Colectiva
Objetivo	: Presencia de estrés laboral

Descripción de la prueba:

Consta de 25 ítems con 7 alternativas, las respuestas van desde la puntuación del 1 al 7 de la siguiente manera.

1= Si la condición “Nunca” es fuente de estrés

2= Si la condición “Rara Vez” es fuente de estrés

3= Si la condición “Ocasionalmente” es fuente de estrés

4= Si la condición “Algunas veces” es fuente de estrés

5= Si la condición “Frecuentemente” es fuente de estrés

6= Si la condición “Generalmente” es fuente de estrés

7= Si la condición “Siempre” es fuente de estrés

Dimensiones:

La prueba consta de dos dimensiones, la primera dimensión denominada superiores y recursos está compuesta por los ítems 1,2,3,4,5,6,7,15, 17,21 y 24 los cuales hacen referencia a los tramites y procesos administrativos. (Suarez A 2013)

La segunda dimensión denominada Organización y Equipo de Trabajo, está compuesta por los ítems 8,9,10,11, 12, 13, 14,16, 18,19,20, 22,23,25 los cuales hacen referencia a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. (Suarez A. 2013)

Validez

La validez de contenido se halló a través de criterio de jueces, utilizando el Análisis Binomial donde se afirmó que los resultados fueron menores a 0,05, evidenciando concordancia entre los jueces expertos.

Se realizó el análisis de Ítem-test y se encontraron altos índices de homogeneidad, demostrando que los ítems están midiendo lo mismo que la globalidad del test.

La validez de constructo se confirmó a través del análisis factorial en la que se encontró que el índice de KMO es de 0,953 y la prueba de esfericidad de Barlett muestra un índice chi-cuadrado=4752,595.

Se hallaron dos dimensiones que conforman la Escala de Estrés Laboral a través del análisis de varianza total explicada y el gráfico de sedimentación. Estas se denominaron Superiores y Recursos; y Organización y Trabajo en Equipo.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Crombach y se obtuvo 0.9218, lo que sugiere una alta adecuación del instrumento para la población en estudio.

La confiabilidad del instrumento se determinó a través del alfa de Crombach, en la que se obtiene 0,966, considerado como un nivel de confiabilidad alto. Además se hallan correlaciones positivas que oscilan entre 0,68 y 0,82 dando como resultado una alta capacidad discriminativa al evaluar el estrés laboral. En relación a las dimensiones, se encuentran un Alpha de Cronbach de 0,951 para la dimensión 1 y 0,949 para la dimensión 2.

B. Ficha Técnica Cuestionario de comunicación organizacional:

Nombre de la prueba	: Cuestionario de comunicación organizacional CCO
Autores	: Lourdes Liliana Pacheco Arizaca : Stephanie Karen Quispe Huamani
Año	: 2017
Ámbito de Aplicación	: Personas adultas que estén laborando
Tiempo de aplicación	: 10 a 15 minutos
Administración	: Individual o Colectiva
Objetivo	: Mide el nivel de comunicación que existe en una empresa.

Descripción de la prueba:

El Cuestionario de comunicación organizacional CCO consta de 16 ítems y las respuestas se dan en una escala tipo Likert de cinco variaciones.

1=Nunca

2=Ocasionalmente

3=Algunas Veces

4=Frecuentemente

5=Siempre

Dimensiones

El cuestionario se divide en dos dimensiones la primera referida a la comunicación organizacional en los colaboradores hacia sus jefes y viceversa (comunicación organizacional ascendente y descendente). La cual está conformada de los ítems del 1 al 10.

Comunicación descendente: Sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados. Uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo: quien debe hacer que, cuando, como, donde y porque “Martínez de Velasco y Nosnik (2003).

“Comunicación Ascendente: Es la que va del subordinado hacia los superiores. El principal beneficio de este tipo de comunicación es ser canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados “. Martínez de Velasco y Nosnik, (2003) Así como informar a los superiores si la comunicación descendente fue eficaz.

Goldhaber, la define como “aquella que se da cuando las personas de los niveles bajos emiten uno o más mensajes a los niveles superiores en la estructura organizacional a través de canales formales e informales, de una manera detallada y específica “(1984)

La segunda dimensión referida a la comunicación organizacional entre pares conformada del ítem 11 al 16.

“La comunicación horizontal es lo que se desarrolla entre personas de un mismo nivel jerárquico en donde los individuos tienen la posibilidad de comunicarse directamente entre sí. Está relacionada con la formación de grupos dentro de una organización “(Martínez de Velasco y Nosnik, 2003:56)

El puntaje maximo obtenido en este cuestionario sera de 80 que calificaran el nivel de comunicación en general

64 a 80 =Alto

48-63 = Medio

01-47 = Bajo

Validez:

Primeramente El Cuestionario de comunicación organizacional CCO se sometió a un juicio de expertos en el área conformado por 3 jueces, los cuales validaron el cuestionario, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

1. Claridad
2. Objetividad
3. Actualidad
4. Organización
5. Suficiencia
6. Intencionalidad
7. Consistencia
8. Coherencia
9. Metodología

Se realizó una prueba piloto con 50 personas, seguidamente, se analizó la estructura factorial del CCO encontrando que la prueba es bifactorial. Se eliminaron 2 ítems de la muestra original de 18 ítems por presentar baja saturación ($r < 0.3$) el método de determinación de factores fue el análisis paralelo y la extracción de factores que se hizo por medio del método de mínimos cuadrados diagonalmente ponderados robustos, todo ello mediante el programa FACTOR. Concluyendo que el cuestionario de Comunicación Organizacional tiene validez, lo cual se determinó mediante la prueba estadística análisis factorial exploratorio

Confiabilidad:

Se aplicó el método de consistencia interna mediante el coeficiente Alfa ordinal, encontrando que los dos factores son confiables factor comunicación organizacional en los colaboradores hacia sus jefes y viceversa ($\alpha_{\text{ordinal}} = 0.799$), y el Factor comunicación organizacional entre pares ($\alpha_{\text{ordinal}} = 0.932$), por lo cual podemos afirmar que la prueba es precisa para evaluar el constructo.

3.4. PROCEDIMIENTO

Para la realización de la presente investigación nos centramos en los colaboradores de la empresa Retail.

En primera instancia se presentó el proyecto de investigación a la dirección de la escuela de Psicología. Una vez aprobada, se solicitó el permiso a la empresa Retail de la ciudad de Arequipa para poder realizar la investigación

Se sometió el Cuestionario de Comunicación Organizacional para su revisión a jueces expertos en el área. Los resultados del juicio de expertos fueron examinados con el análisis factorial exploratorio.

Luego se aplicó la prueba a un grupo piloto tomando como referencia una muestra representativa conformada por 50 personas para la modificación de los instrumentos y así evitar sesgo en la aplicación general.

Se elaboró un cronograma por la diversidad de horarios de los colaboradores. Luego se procedió a la aplicación del Cuestionario de Comunicación Organizacional y Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en la población conformado por 132 colaboradores entre varones y mujeres de la empresa Retail, explicando el contenido.

Una vez terminado el proceso de evaluación se procedió a la revisión y calificación de los resultados del Cuestionario de Comunicación Organizacional y Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Se realizó el procesamiento de la información con una base de datos de nuestra muestra; sacando estadísticas descriptivas y correlacionales conforme a los objetivos planteados.

Finalmente se interpretó los resultados obtenidos a través del paquete estadístico Stata 14 y Chi cuadrada de Pearson dando lugar a la discusión, conclusiones y sugerencias.

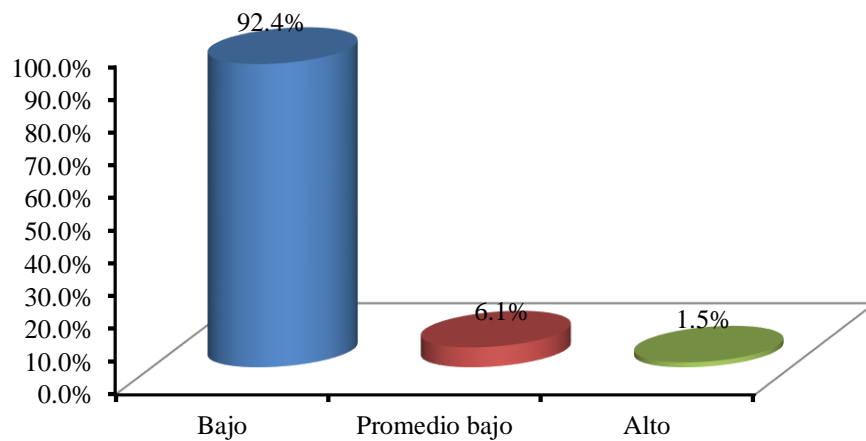
Finalmente se elaboró el presente informe de investigación, el cual presentamos

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

CUADRO N° 1
NIVEL DE ESTRÉS

<i>Estrés laboral</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	122	92,4
Promedio bajo	8	6,1
Alto	2	1,5
Total	132	100,0



Se puede observar que del 100 % de la muestra, un (92.4%) presenta un nivel bajo de estrés laboral, mientras que el 6.1% tiene un nivel intermedio y solo el 1.5% presenta un nivel alto de estrés laboral. Es decir la mayoría de los colaboradores de la empresa Retail no se encuentran afectados por el estrés.

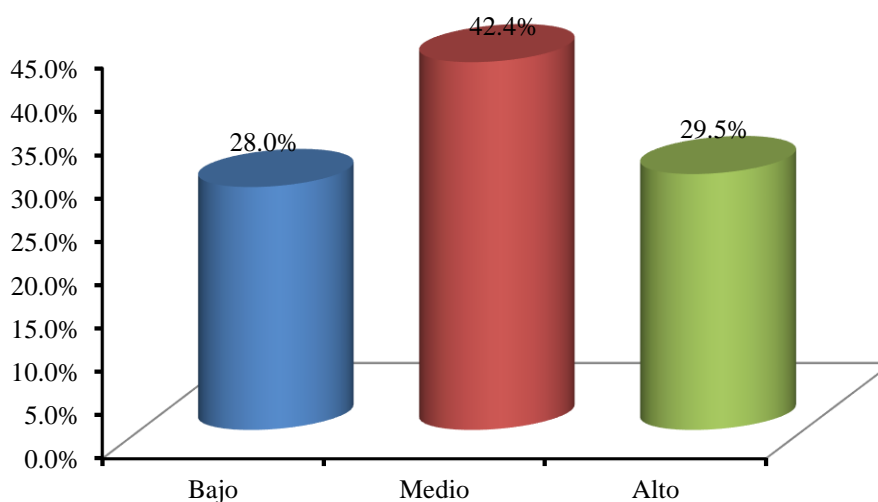
CUADRO N° 2
DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL

<i>Estadísticos descriptivos</i>					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Superiores y recursos	132	10	52	23,98	10,221
Organización y trabajo en equipo	132	14	92	34,36	16,165
N válido (por lista)	132				

Observamos que en general los evaluados obtienen puntuaciones medias teniendo las siguientes diferencias, (34.36) puntos en la dimensión organización y trabajo en equipo lo que nos indica que los colaboradores podrían percibir como agentes estresores a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral características propias de esta dimensión. Asimismo (23.98) puntos en la dimensión superiores y recursos de la escala de estrés laboral; lo que nos indica que los colaboradores de la empresa valoran los trámites y procesos administrativos como agentes estresores.

CUADRO N° 3
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

<i>Comunicación organizacional</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	28,0
Promedio	56	42,4
Alto	39	29,5
Total	132	100,0

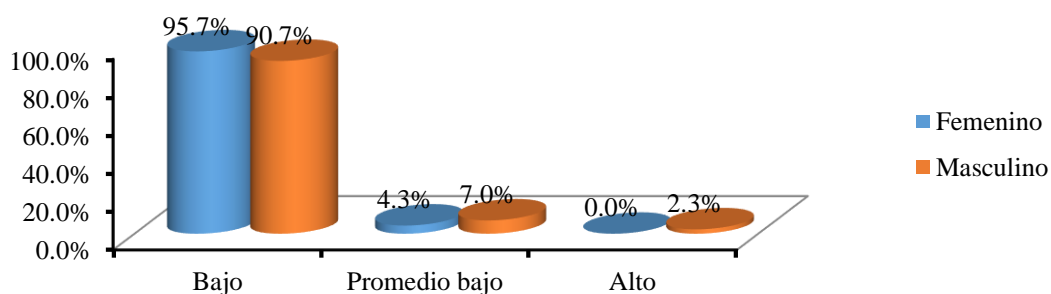


En el presente cuadro observamos que la mayoría de los colaboradores evaluados 42.4% percibe la comunicación organizacional como promedio, así mismo el 29.5% de evaluados percibe un nivel alto de comunicación organizacional, es decir los colaboradores pueden expresar sus sentimiento de forma abierta y perciben que sus compañeros les prestan atencion y sus opiniones son tomadas en cuenta y el 28% de los colaboradores perciben un nivel bajo de comunicación organizacional.

CUADRO N° 4
RELACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL CON EL GÉNERO

Tabla cruzada						
			Estrés laboral			Total
			Bajo	Promedio bajo	Alto	
Sexo	Femenino	Recuento	44	2	0	46
		% dentro de Sexo	95,7%	4,3%	0,0%	100,0%
	Masculino	Recuento	78	6	2	86
		% dentro de Sexo	90,7%	7,0%	2,3%	100,0%
Total		Recuento	122	8	2	132
		% dentro de Sexo	92,4%	6,1%	1,5%	100,0%

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,491	2	,474
N de casos válidos	132		

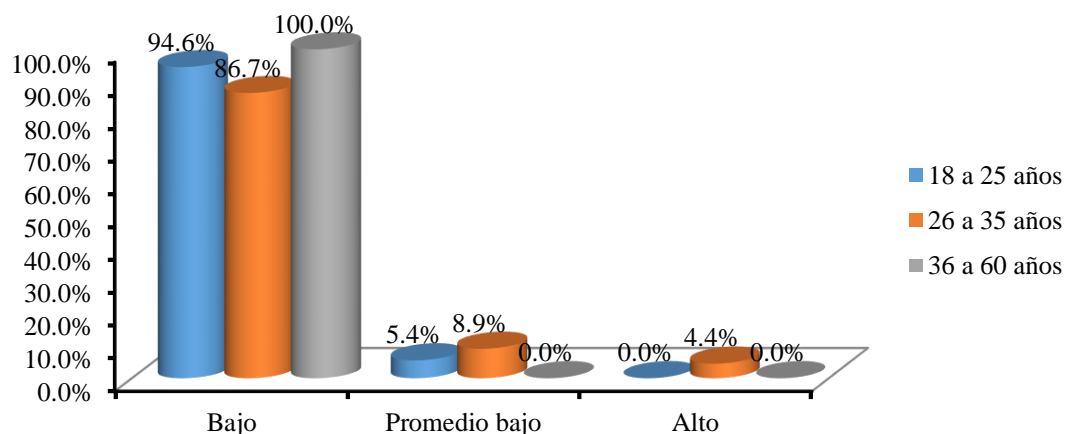


En el cuadro observamos que no existe relación estadísticamente significativa entre el sexo de los evaluados y el estrés laboral ($\chi^2=1.491$; $p>0.05$). Observamos que de forma similar tanto mujeres (95.7%) como varones (90.7%) presentan niveles bajos de estrés laboral; así mismo, el 4.3% de mujeres y 7% de varones tiene un nivel promedio bajo de estrés.

CUADRO N° 5
RELACION DEL ESTRÉS LABORAL CON LA EDAD

Tabla cruzada						
			Estrés laboral			Total
			Bajo	Promedio	Alto	
Edad	18 a 25 años	Recuento	70	4	0	74
		% dentro de	94,6%	5,4%	0,0%	100,0%
	26 a 35 años	Recuento	39	4	2	45
		% dentro de	86,7%	8,9%	4,4%	100,0%
	36 a 60 años	Recuento	12	0	0	12
		% dentro de	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	121	8	2	131
		% dentro de	92,4%	6,1%	1,5%	100,0%

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,459	4	,243
N de casos válidos	131		



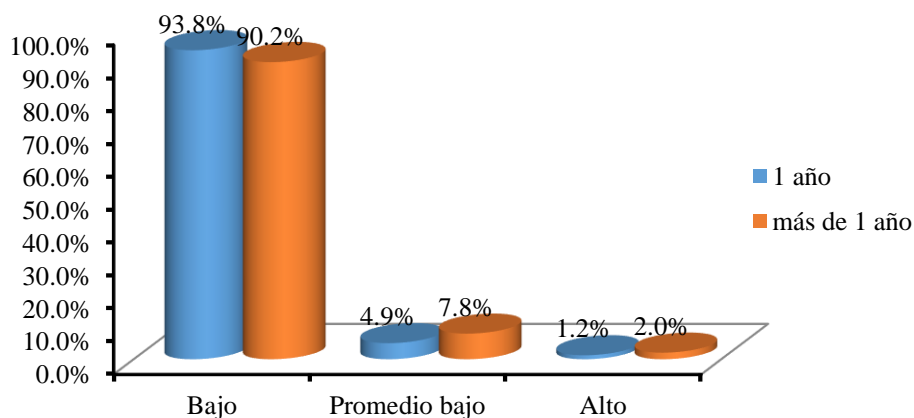
En el cuadro podemos apreciar que no existe relación estadísticamente significativa entre la edad de los evaluados y el estrés laboral ($\chi^2=5.459$; $p>0.05$). Podemos observar que mayormente los trabajadores que tienen entre 18 a 25 años (94.6%), 26 a 35 años (86.7%) y 36 a 60 años (100%) presentan un nivel bajo de estrés laboral. Además se observa que el 5.4% de trabajadores de 18 a 25 años y el 8.9% de trabajadores de 26 a 35 años presentan un nivel promedio bajo de estrés.

CUADRO N° 6

RELACION DEL ESTRÉS LABORAL CON EL TIEMPO DE PERMANENCIA

Tabla cruzada						
			Estrés laboral			Total
			Bajo	Promedio	Alto	
Permanencia	1 año	Recuento	76	4	1	81
		% dentro de	93,8%	4,9%	1,2%	100,0%
	más de 1 año	Recuento	46	4	1	51
		% dentro de	90,2%	7,8%	2,0%	100,0%
Total		Recuento	122	8	2	132
		% dentro de	92,4%	6,1%	1,5%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,589	2	,745
N de casos válidos	132		



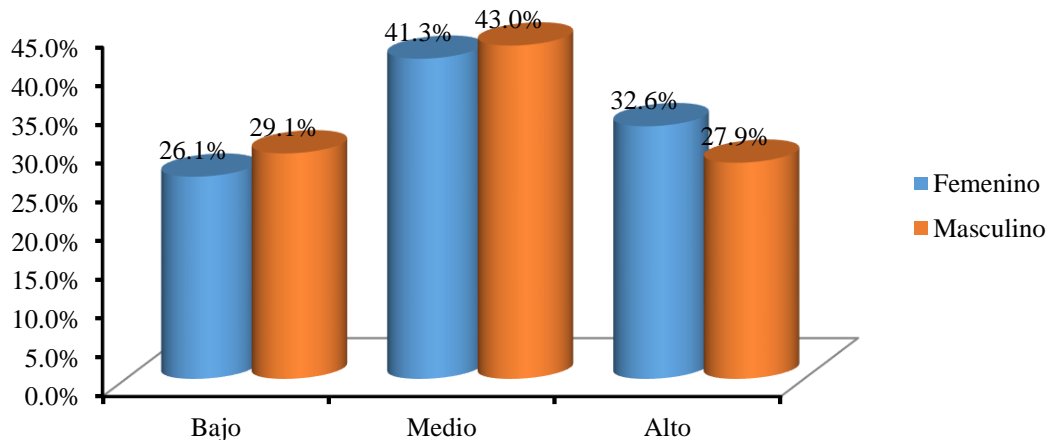
En el cuadro podemos apreciar que no existe relación estadísticamente significativa entre el tiempo de permanencia laboral de los evaluados y el estrés laboral ($\chi^2=0.589$; $p>0.05$). Observamos que de forma similar tanto los trabajadores que llevan laborando un año (83.8%) y más de un año en la empresa (90.2%) presentan niveles bajos de estrés; así mismo, el 4.9% de los trabajadores que llevan laborando un año y 7.8% de trabajadores que laboran más de un año en la empresa tiene un nivel promedio bajo de estrés.

CUADRO N° 7

RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL GÉNERO

Tabla cruzada						
			Comunicación organizacional			Total
			Bajo	Promedio	Alto	
Sexo	Femenino	Recuento	12	19	15	46
		% dentro de Sexo	26,1%	41,3%	32,6%	100,0%
	Masculino	Recuento	25	37	24	86
		% dentro de Sexo	29,1%	43,0%	27,9%	100,0%
Total		Recuento	37	56	39	132
		% dentro de Sexo	28,0%	42,4%	29,5%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,340	2	,844
N de casos válidos	132		



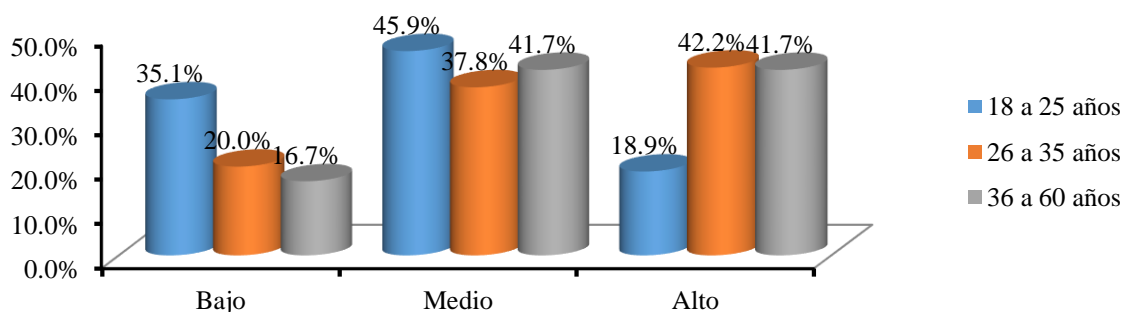
En el cuadro podemos apreciar que no existe una relación estadísticamente significativa entre el género de los evaluados y la percepción de la comunicación organizacional ($\chi^2=0.340$; $p>0.05$). Observamos que la comunicación organizacional es mayormente percibida de nivel promedio entre las mujeres (41.3%) y varones evaluados (43%); así mismo el 32.6% de mujeres y 27.9% de varones perciben un nivel alto de comunicación organizacional; mientras que el 26.1% de mujeres y 29.1% de varones percibe un nivel bajo de comunicación organizacional.

CUADRO N° 8

RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON LA EDAD

Tabla cruzada						
			Comunicación organizacional			Total
			Bajo	Promedio	Alto	
Edad	18 a 25 años	Recuento	26	34	14	74
		% dentro de Edad	35,1%	45,9%	18,9%	100,0%
	26 a 35 años	Recuento	9	17	19	45
		% dentro de Edad	20,0%	37,8%	42,2%	100,0%
	36 a 60 años	Recuento	2	5	5	12
		% dentro de Edad	16,7%	41,7%	41,7%	100,0%
Total		Recuento	37	56	38	131
		% dentro de Edad	28,2%	42,7%	29,0%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,305	4	,047
N de casos válidos	131		



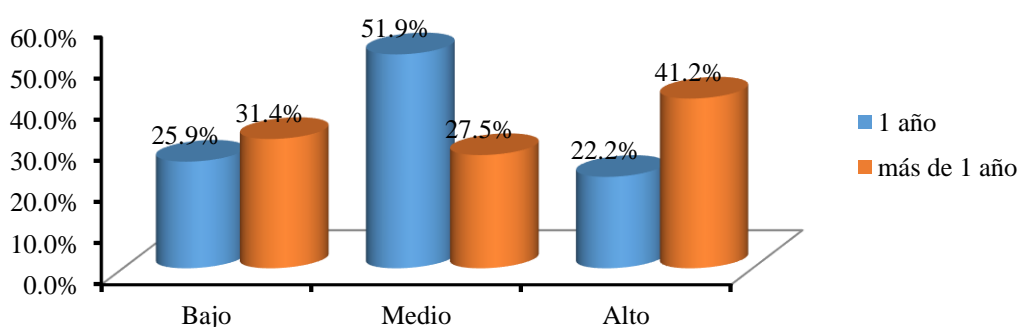
En el cuadro podemos observar una relación estadísticamente significativa entre la edad de los evaluados y la percepción de la comunicación organizacional ($\chi^2=9.305$; $p<0.05$). Podemos observar que para el caso de los trabajadores de 26 a 35 años la comunicación organizacional es mayormente percibida como alta (42.2%) y el (37.8%) de los evaluados lo percibe como promedio. Por otro lado, los evaluados de 18 a 25 años (45.9%) y de 36 a 60 años (41.7%) perciben la comunicación organizacional en un nivel promedio. Además los trabajadores de 18 a 25 años (35.1%), de 26 a 35 años (20%) y de 36 a 60 años (16.7%) perciben un nivel bajo de comunicación organizacional.

CUADRO N° 9

RELACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL TIEMPO DE PERMANENCIA

Tabla cruzada						
			Comunicación			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Permanencia	1 año	Recuento	21	42	18	81
		% dentro de	25,9%	51,9%	22,2%	100,0%
	más de 1 año	Recuento	16	14	21	51
		% dentro de	31,4%	27,5%	41,2%	100,0%
Total		Recuento	37	56	39	132
		% dentro de	28,0%	42,4%	29,5%	100,0%

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,529	2	,014
N de casos válidos	132		



En el cuadro podemos apreciar una relación estadísticamente significativa entre el tiempo de permanencia laboral de los evaluados y la percepción de la comunicación organizacional ($\chi^2=8.529$; $p<0.05$). Observamos que la comunicación organizacional es mayormente percibida como alta entre los trabajadores que llevan laborando más de un año en la empresa (41.2%) ; mientras que el 51.9% de trabajadores que llevan laborando un año en la empresa perciben la comunicación organizacional como de nivel promedio lo que podría estar asociado al desconocimiento de la cultura interna o presencia de alguna barrera de comunicación.

CUADRO N° 10**RELACION ENTRE ESTRÉS Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

<i>Correlaciones</i>			
		Comunicación	Estrés
Comunicación organizacional	Correlación de Pearson	1	-,309**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
Estrés laboral	Correlación de Pearson	-,309**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

En el cuadro se puede apreciar que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de comunicación organizacional y estrés ($r = -0.309$; $p < 0.05$), la relación es inversamente proporcional, a medida que aumente una la otra disminuye, es decir la percepción de una baja o mala comunicación organizacional se asocia a un mayor estrés laboral y viceversa.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

En la investigación se estudiaron dos variables estrés y la comunicación organizacional, donde se aceptó la hipótesis la cual indicaba que un nivel de estrés alto se asocia con una comunicación deficiente con los colaboradores de una empresa Retail. Los resultados mostraron que existe relación inversamente proporcional entre el estrés y la comunicación organizacional en los colaboradores, de tal manera que mientras el nivel de comunicación sea percibido como adecuado se asociará a una baja presencia de estrés y viceversa.

Los resultados mostraron la relación entre estrés y comunicación organizacional, de tal manera que mientras el nivel de comunicación sea percibido como adecuado la presencia del estrés es baja y viceversa, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Vílchez (2014) , en la investigación de comunicación organizacional y estrés laboral en empresas mixtas del sector petrolero donde se menciona que existe una correlación inversa entre ambas variables, concluyendo que mientras más adecuada sea la comunicación organizacional menor será el estrés y sus consecuencias en los empleados. Si bien es cierto que los trabajadores

se sienten más satisfechos cuando su entorno laboral es seguro y confortable (Dolan et al. 2005), lo cual tiene un impacto directo en el incremento de la calidad en el trabajo, también lo es dentro de los factores y condiciones psicosociales; en el contexto de vida actual se dan múltiples y variadas fuentes de estrés que pueden resultar nocivas para la salud y el bienestar de las personas.

También se debe tener en cuenta que el estrés y nuestro estado anímico tienen una influencia importante sobre cómo nos relacionamos con otros. Si nos sentimos irritados, molestos y de mal humor, tenemos menos probabilidades de establecer conexiones humanas agradables y provechosas.

Según Robbins y Judge (2009) uno de los factores que influye en una buena comunicación, es el estado emocional del individuo. Cuando las personas viven en un estrés muy intenso, o mejor dicho, cuando están inmersas en distres, la capacidad para memorizar y recordar hechos importantes o alguna información se encuentra disminuida, de la misma manera el estrés provoca cambios emocionales que pueden ser perjudiciales para todas las relaciones sociales, laborales y personales. El estrés puede traer muchas consecuencias negativas para la comunicación de una organización.

Inicialmente se identificó el nivel de estrés y sus dimensiones en los colaboradores de la empresa Retail dando como resultado un nivel bajo de estrés laboral, y dentro de ello la dimensión donde se obtuvo mayor puntuación es la que hace alusión a la Organización interna y trabajo en equipo de la empresa, es decir los colaboradores perciben como agentes estresores a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral. Un nivel de estrés laboral bajo representa un mínimo riesgo para el desarrollo de consecuencias serias como el desgaste físico y mental, que a su vez podrían influir en la calidad de atención que brindan a los clientes y a sus compañeros de trabajo ya que con ellos comparten el día a día, así como también en el deterioro de su salud de allí que es importante determinar las causas de este síndrome para corregir y prevenir los efectos negativos.

Los resultados mostraron que los colaboradores de la empresa generalmente perciben la comunicación en su organización en un nivel promedio es decir los colaboradores pueden expresar sus sentimientos de forma abierta y perciben que

sus compañeros les prestan atención y sus opiniones son tomadas en cuenta. Buscando el logro de los objetivos a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior generando un ambiente de trabajo agradable y relaciones satisfactorias entre sus miembros.

En cuanto a la relación del estrés laboral con el género, edad y permanencia no se encontró una relación estadísticamente significativa. Aunque gran parte del estrés surge del contexto en que nos movemos, la percepción subjetiva del ambiente laboral y la falta de habilidades de afrontamiento o la percepción por parte del trabajador son determinantes en la experiencia de estrés. Este aspecto de percepción subjetiva es importante ya que no todas las demandas, exigencias, y circunstancias por muy altas o negativas que sean constituyen estresores laborales para todas las personas. Además, también puede ocurrir lo contrario.

En consecuencia, se hace cada vez más necesaria una evaluación de las variables asociadas al estrés (estresores, significado atribuido por el sujeto, variables moderadoras, etc.), así como la creación de programas preventivos de manejo del estrés a nivel individual y grupal dentro de las organizaciones. Esta actuación preventiva posibilitará que el trabajador desarrolle todos sus recursos de afrontamiento y manejo.

Por otro lado no se encontró relación entre la comunicación organizacional con el género, sin embargo según Sanz (2007) las mujeres hablan un numero de palabras superior al de los hombres y su significado tiende a ser más indirecto y superficial. Por lo general, se expresan con frases que denotan sentimientos debido a su entonación, gestos de la cara o movimientos corporales. El Hombre es mucho más directo, no necesita todas estas expresiones y se mantendrá igual si transmite algo triste o alegre. Los hombres generalmente se expresan mediante frases concisas, y tajantes o reducidas; las mujeres tienden a ser indirectas en situaciones que les causen ansiedad, inseguridad, miedo, estrés. Por lo que se recomienda en futuras investigaciones indagar a profundidad la relación de la comunicación organizacional con el género. Sin embargo se encontró relación entre la comunicación organizacional con la edad y el tiempo de permanencia. Lo que se afirmaría con la teoría de Montmollin, (1972) Citado por Hernández M. 2014 donde sugiere que las personas al permanecer más tiempo en un espacio, tienden a acostumbrarse a

diversas situaciones y empiezan a percibirlas con la mirada que tiene el grupo. Por lo que es importante que haya colaboradores con más de un año de antigüedad.

Dentro de la parte emocional el estrés puede hacer bastante daño a la hora en que el sujeto se está comunicando, ya que un mismo mensaje recibido cuando se encuentra enojado o perturbado como consecuencia del estrés, será interpretado de una forma distinta a cuando su estado de ánimo es neutro. El enojo o cualquier otra perturbación emocional derivada del estrés propensa al sujeto a dejarse llevar por la emoción más que por el pensamiento racional y objetivo (Robbins y Judge 2009).

"Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores". (Peiró 1993, p. 71)

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Se recomienda que las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un ambiente laboral adecuado.

En futuras investigaciones recomendamos explorar el tipo de comunicación para identificar posibles barreras y generar planes de acción para el desarrollo individual de la persona y metas de la organización.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Se encontró que los colaboradores de la empresa tienen un nivel bajo de estrés laboral y la dimensión donde se obtuvo mayor puntuación es donde se hace alusión a la Organización interna y trabajo en equipo de la empresa es decir los colaboradores perciben como agentes estresores a la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral.

SEGUNDO: La percepción que tienen los colaboradores respecto a la comunicación que hay en la organización es de nivel promedio.

TERCERO: No se encontró una relación entre el estrés con el género, edad y el tiempo de permanencia en los colaboradores de la empresa, por lo tanto estos factores inherentes a cada persona no serían determinantes para la aparición de estrés laboral por lo que se sugiere para futuras investigaciones indagar los posibles agentes estresores que afecte a los colaboradores.

CUARTO: No se encontró relación entre la comunicación organizacional con el género, sin embargo se encontró relación entre la comunicación organizacional con la edad y el tiempo de permanencia.

QUINTA: Los resultados mostraron que existe relación inversamente proporcional entre el estrés laboral y la comunicación organizacional en los colaboradores, de tal manera que mientras el nivel de comunicación sea percibido como adecuado se asociara a una baja presencia de estrés y viceversa.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Brindar información a los colaboradores de la empresa Retail acerca del estrés, sus consecuencias y prevención. Un enfoque de participación, involucrando activamente a los gerentes, supervisores y a los trabajadores se reconoce como más eficaz para reducir el estrés en el trabajo. Las relaciones estrechas inspiran confianza y ayudan a reducir los efectos adversos del estrés

SEGUNDA: Se recomienda a los líderes brindar un tiempo a sus colaboradores para manifestar retroalimentación acerca de su desempeño ya que cuando un trabajador tenga mal definidas y poco claras sus tareas y responsabilidades, es difícil determinar su nivel óptimo de productividad y el límite en el cual se le puede sobrecargar. Como resultado, la organización del trabajo será menos eficaz porque a menudo se improvisa. Se debe tener en cuenta que las tareas claramente definidas aumentan la productividad de un trabajador y mejoran la organización dentro del equipo de trabajo

TERCERA: Se recomienda Investigar otros factores que pudieran intervenir con el estrés laboral y la comunicación organizacional en la empresa Retail

CUARTA: Es importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Bonilla Gutiérrez, C. (1988). Importancia de la comunicación en las organizaciones, un sistema de comunicación eficiente y un experto en comunicación que lo administre.
http://genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacion_al.cfm.
2. Bresó, E. (2008). Taller: "Del Burnout al Engagement". Sistema de Estudios de Posgrado. Universidad de Costa Rica.
3. Castro, J (2012). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Recuperado de
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>.
4. Cooper, C. L., y Payne R. (1988). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. Recuperado de
<http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>.
5. Cooper, C. L., Kirkcaldy, B. D., y Brown, J., (1994). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. Recuperado de
<http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>.
6. Dolan, S., García, S. & Díez, M. (2005). Autoestima, estrés y trabajo. España: Mac Graw Hill.
7. Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento. Recuperado de
http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_1.htm
8. Durand Maria,(2010) Bienestar Psicológico: El Estrés y La Calidad De Vida En El Contexto Laboral. *Revista Nacional de Investigación*).
9. Escala, S. E. (2004). Cómo enfrentarse al Estrés Laboral. Recuperado de
<http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>
10. Fernández, C. (1999). Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1179/Articulo-Comunicacion%20Organizacional%20en%20la%20fcc-uncp-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

11. Fiske, J., (1982) Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1179/Articulo-Comunicacion%20Organizacional%20en%20la%20fcc-uncp-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
12. Flores Claudia, (2014) Estrés Laboral en Empresas de producción, (Tesis de Magister) Universidad de Manizales, Colombia recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ES-TR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>
13. Garay Andrea, (2013). La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa “comunikt” de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/6822>.
14. Ivancevich, J.M. Matteson, M.T. (1980), Stress and work: A managerial perspective Glenview, Ill: Scott, Foresman.
15. Martinez de Velasco y Nosnik (1988) Análisis de comunicación interna, basado en el flujo de comunicación vertical, en el departamento de manufactura. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/martinez_c_gd/capitulo3.pdf.
16. Organización Internacional del Trabajo. (2005). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca 2015. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>.
17. Organización Internacional del Trabajo. (2016). ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
18. Osca, A., González-Camino, G., Bardera, P., y Peiró J. M. (2003) Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: El papel del género. Recuperado de

<http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>.

19. Pasquali, Antonio (1978). Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1179/Articulo-Comunicacion%20Organizacional%20en%20la%20fcc-uncp-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
20. Peiró, J.M. y Bravo, J.M. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la psicología del trabajo y de las organizaciones. En: Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones, Volumen 15, No. 2.
21. Peiró, J. M. (2001). Estrés laboral en empresas de Producción. Recuperado en <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ES-TR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>.
22. Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional 10 Edición. En S. Robbins, Comportamiento Organizacional 10 Edición. México.: Pearson Educación.
23. Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. En S. Robbins, Comportamiento Organizacional. (págs. 576-585). México: Pearson Educación.
24. Robbins (1993) EPMAPS (Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento): Campañas de Comunicación Interna y Global. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3423/1/110854.pdf>
25. Sonnentag, S., y Frese, M. (2003) Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. Recuperado de <http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>.
26. Torres -Ivarez, E., San Sebastián, X., Ibarretxe, R., y Zumalabe, J. M. (2002). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. Recuperado de <http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>.

27. Boada, J., Diego, R. I., Agulló, E., y Mañas, M. A. (2005). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. Recuperado de <http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>.
28. Goldhaber Gerard M.(1997) Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/martinez_c_gd/capitulo3.pdf
29. Fielden, S. L., y Cooper, C. L. (2002). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. Recuperado de <http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>.
30. Meliá, J. L., y Sesé, , , A. (2000). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. Recuperado de <http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>.
31. Moyle, P., y Parkes, K. (1999). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. Recuperado de <http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>.
32. Parker, S. K., y Sprigg, C. A. (1999). Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género. Recuperado de <http://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>.
33. Quiroa, R. (2011). Estrés y desempeño laboral. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>.
34. Robbins, Stephen P.(2004) Comportamiento Organizacional. 10ª Ed. Pearson Educación. México Recuperado de <https://es3laboral.wordpress.com/2012/11/05/comunicacion-y-estres/>
35. Robbins, S & Jugde, T. (2009) Comportamiento Organizacional. 13ª Ed. Pearson. México. Recuperado de <http://comunicacionfamiliar.com/anecdotas/estres%20y%20comunicacion.htm>
36. Ronald Adler, Jeanne Marquarte (1983). Importancia de la comunicación en las organizaciones, un sistema de comunicación eficiente y un experto en comunicación que lo administre. Recuperado de <http://genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacional.cfm>.
37. Santos, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores recuperado de

<http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral/>

38. Stavroula Leka, A. (2004). La organización del trabajo y el estrés. En A. Stavroula Leka, la organización del trabajo y el estrés (págs. 10-18). Francia: Permissions.
39. Solas, C. (2005). Concepto y características del estrés. En C. Solas, Concepto y características del estrés (págs. 7-19). Madrid: Unión Sindical Obrera.
40. Soto (2007). Estrés y desempeño laboral. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>.
41. Villalobos, J. (1999). Estrés Y Trabajo. Recuperado de http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm
42. Vilchez, Sotjany, (2014) Comunicación organizacional y estrés laboral en empresas mixtas del sector petrolero. Recuperado de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/viewArticle/3541/4973>.
43. Watzlawick Paul (1981) Recuperado de <https://catedraepistemologia.files.wordpress.com/2015/09/276081111-teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick.pdf>

ANEXO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Dra. Sandra Bourgeois Faura
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UNAS
- 1.3. Especialidad del experto: Ped. Organizativa
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral: 25 años
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: _____
- 1.6. Variable medida: _____
- 1.7. Autor del instrumento: _____

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos-científicos de la tecnología educativa			X		
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico			X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

16

Arequipa, 15 de 09 de 2016

NOMBRE Dra. Sandra Bourgeois Faura

FIRMA

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Sandra Ballesteros Fox
ESPECIALIDAD: Psicología Organizacional
DNI: 29238481

Mediante la presente hago constar que revise el Cuestionario de Comunicación Organizacional elaborado por las bachilleres Stephanie Quispe Huamani y Lourdes Pacheco Arizaca, dicho cuestionario será utilizado por ellas para la investigación "RELACION DEL ESTRÉS LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL"

Una vez realizadas las correcciones pertinentes considero que dichos tests son válidos para su aplicación

Arequipa 15 de septiembre de 2017


Firma y Sello

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: MARPOQUIN JOTO NARHU DANNY
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: JEFE PERSONAL EN MAESTROS PERU S.A
- 1.3. Especialidad del experto: RECURSOS HUMANOS
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral: 0.05 AÑOS EN RECURSOS HUMANOS
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: _____
- 1.6. Variable medida: _____
- 1.7. Autor del instrumento: _____

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 -20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 -60%	Muy Bueno 61 -80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				A	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos de la tecnología educativa			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			X		
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico			X		

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

ES UNA PRUEBA E INSTRUMENTO OBJETIVO Y DIRECTO A MEDIR LA COMPETENCIA EN EL INTERIOR DE LAS RELACIONES Y DE ESTA MANERA PARA DESARROLLAR EXERCITES HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

18

Danny Marpoquin
IDA-AR, RH, AREQUIPA
MAESTRO PERU S.A.

Arequipa, 15 de SETIEMBRE 2016

NOMBRE:

FIRMA:

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO:

MARILÚ DANNY MARROQUÍN SOTO

ESPECIALIDAD:

LC PSICOLOGIA - RECURSOS HUMANOS

DNI:

30674815

Mediante la presente hago constar que revise el Cuestionario de Comunicación Organizacional elaborado por las bachilleres Stephania Quispe Huamani y Lourdes Pacheco Arizaca, dicho cuestionario será utilizado por ellas para la investigación "RELACION ENTRE ESTRÉS LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL"

Una vez realizadas las correcciones pertinentes considero que dichos tests son válidos para su aplicación

Arequipa 15 de septiembre de 2017



Danny Marroquín Soto
TDA - RR.HH. Arequipa
MAESTRO BERO S.A.

Firma y Sello

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Mg. Ana Nona Corredes Aquice
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UNSA
- 1.3. Especialidad del experto: Ps. Organizacional
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral:
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación:
- 1.6. Variable medida:
- 1.7. Autor del Instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidad cognoscitivas			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología educativa			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico			X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

17

Arequipa, 15 de 09 de 2016

NOMBRE:

FIRMA

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO : Mg. Ana Maria Corrales Aguirre
ESPECIALIDAD: Psicología Organizacional
DNI: 29567486

Mediante la presente hago constar que revise el Cuestionario de Comunicación Organizacional elaborado por las bachilleres Stephanie Quispe Huamani y Lourdes Pacheco Arizaca, dicho cuestionario será utilizado por ellas para la investigación "EL IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL"

Una vez realizadas las correcciones pertinentes considero que dichos tests son válidos para su aplicación

Arequipa 15 de septiembre de 2017


Firma y Sello

INFORME



A: Dr. Edwin Valdivia Carpio.
Director de la Escuela Profesional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

DE: Mg. Luis Torres Arce
Docente Asociado de la Escuela Profesional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

ASUNTO: Aprobación de proyecto de tesis

FECHA: 18 de setiembre de 2017

Por medio de la presente cumplo con informar a usted lo siguiente:

Hemos recibido de su parte un proyecto de tesis titulado "IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LA COMUNICACIÓN PRGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA RETAIL DE LA CIUDAD DE AREQUIPA" presentada por las Bachilleres en Psicología, Lourdes Liliana Pacheco Arizaca y Stephanie Karen Qulspe Huamani

Se ha hecho la revisión de la misma y de acuerdo a los parámetros establecidos para la presentación de proyectos de Investigación, consideramos:

- Que cumple con los parámetros para proyectos de investigación.

Por lo expuesto, se **APUEBA EL PROYECTO** por lo que se debe comunicar a los interesados para ejecuten su proyecto de investigación

Atentamente.

Mg. Luis Torres Arce
Docente Asociado

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT OMS

NOMBRE: _____
 EDAD: _____ SEXO _____
 TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA EMPRESA _____
 AREA _____ CARGO _____

INSTRUCCIONES :

A Continuación encontra un cuestionario que servira para medir el nivel de estrés en su trabajo.

Para

cada Item indicara con que frecuencia la condicion descrita es fuente actual de estrés, anotando el numero

que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado

1. si la condicion NUNCA es fuente de Estrés
2. si la condicion RARAS VECES es fuente de Estrés
3. si la condicion OCASIONALMENTE es fuente de Estrés
4. si la condicion ALGUNAS VECES es fuente de Estrés
5. si la condicion FRECUENTEMENTE es fuente de Estrés
6. si la condicion GENERALMENTE es fuente de Estrés
7. si la condicion SIEMPRE es fuente de Estrés

		NUMERO
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estres	
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	
6	El que mi supervisor no me respete me estresa	
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nombre: _____ Edad: _____ Fecha de Ingreso _____
 Área: _____ Cargo _____ Grado de Instrucción _____

Lea cuidadosamente cada pregunta y elija la respuesta que mejor describa su opinión. **La escala utilizada es del 1 al 5.** Cada número describe las siguientes alternativas.

NUNCA	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECIENTEMENTE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Por favor solo de una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.
 Toda la información; que se obtenga será manejada confidencialmente.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1.	¿Cuando usted se comunica con su jefe, El le presta la debida atención?					
2.	¿Las sugerencias que usted aporta son tomadas en cuenta por el superior?					
3.	¿Usted tiene la confianza de sus jefes para expresar libremente sus problemas laborales?					
4.	¿La información que le brinda su jefe puede ser consultada hasta que sea aclarada?					
5.	¿Su jefe le brinda la debida confianza para contarle sus problemas personales?					
6.	¿Su jefe le hace conocer sus fortalezas y sus oportunidades de mejora oportunamente?					
7.	¿La información que le brinda su jefe es suficiente para el buen desempeño de su trabajo?					
8.	¿El lenguaje que utiliza su jefe es sencillo y comprensible para desempeño de sus funciones?					
9.	¿Las indicaciones que le da su jefe son claras y precisas asegurándose que las haya entendido?					
10.	¿La información que le brinda su jefe es oportuna?					
11.	¿Puede usted compartir con sus compañeros de trabajo cualquier tema personal o laboral?					
12.	¿Usted participa de manera integrada con sus compañeros en la solución de problemas y tareas?					
13.	¿Usted puede expresar abiertamente sus opiniones en su centro laboral?					
14.	¿Considera que el nivel de confianza entre sus compañeros para compartir información es óptimo?					
15.	¿El nivel de lenguaje que utilizan sus compañeros de trabajo es claro?					
16.	¿La comunicación que mantengo con mis compañeros es positiva para el desempeño de mis funciones?					

Gracias por su colaboración.

CASO 1

ANAMNESIS

I. DATOS DE FILIACIÓN

- **Nombres y apellidos** : L. H. P.
- **Historia clínica** 3537
- **Fecha de nacimiento** : 14 /09/1968
- **Edad** : 49 años
- **Lugar de nacimiento** : Arequipa - Arequipa
- **Lugar de residencia** : Cerro Colorado - Arequipa
- **Grado de instrucción** : 6to de Primaria
- **Estado civil** : Casada
- **Ocupación** : Ambulante
- **Religión** : Católica
- **Informantes** : La paciente
- **Fecha de evaluación** : 05--08 - 2017//06 - 08 - 2017
- **Lugar de la evaluación** : Hospital III de Yanahuara
- **Evaluada** : Stephanie Karen Quispe Huamani

II. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente que se refiere: “me siento preocupada por el resurgimiento del cáncer en mi cuerpo, estoy angustiada, triste y estresada por la quimioterapia, no puedo dormir tranquilamente y no puedo hacer mis actividades como antes, siento que no voy a recuperarme, no sé qué hacer, creo que voy a abandonar el tratamiento”

III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD ACTUAL

Paciente manifiesta que a la edad de los 46 años le detectaron cáncer de ovario (EC II) refiriendo que sintió miedo, incertidumbre y angustia, relacionando su enfermedad con la muerte, debido a que tuvo dos parientes que fallecieron por diferentes tipos de cáncer (su tía tuvo cáncer de mama y su prima cáncer gástrico), así mismo sintió desesperanza por el tratamiento que tendría que seguir no aceptando aún su diagnóstico. El doctor que la atendía le recomendó ir al Hospital Goyeneche y luego de ingresar, la derivan al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur (IREN – SUR), por lo que es atendida y programada a una operación a inicios del año 2015, donde le realizaron una histerectomía radical. La paciente refiere que no sabía si iba a recuperarse causándole demasiada angustia y preocupación por su salud, pero después de la operación el doctor le indico que ya no tenía que preocuparse porque la enfermedad estaba controlada y podía realizar su vida normal, pero tenía que continuar el tratamiento ambulatorio (lo cual era los despistajes de cáncer uterino y tomar algunos medicamentos), es así que la paciente recupero su tranquilidad e intento hacer su vida normal.

Después de un año de la operación la paciente manifiesta que se sintió recuperada pero tenía miedo al pensar que podría regresar su enfermedad, porque no siguió las pautas que le indico el doctor, debido a que viajaba constantemente para poder trabajar, pero así mismo refiere que no quería saber más sobre el cáncer, no tomando conciencia aún de su enfermedad. Es así que a inicios del 2017 comienza a notar un pequeño bulto en su seno izquierdo que aparecía por días y desaparecía, pero no le daba la debida importancia ya que se encontraba ocupada, luego siente un dolor intenso en su lado posterior izquierdo del tórax y este se hace más notorio, por lo que decide ir realizarse un chequeo a una clínica particular, sintiendo nuevamente la preocupación y angustia, es así que el doctor le indica que se realice una biopsia, donde le detectan Cáncer de Mama Izquierdo no invasivo (EC 0) y entre otras tipos de tumoraciones pero benignos, donde la paciente manifiesta que le impactó su nuevo diagnóstico, sintiéndose vulnerable, triste, no

pudiendo conciliar el sueño por días y refiriendo que nuevamente regresaron sus inseguridades, su intranquilidad, sus preocupaciones y más pensamientos negativos sobre su recuperación ya que no podía creer que nuevamente tenía cáncer, refiriendo: “pensar que tengo que volver a pasar otra vez por lo mismo...”, “nunca podre ser como antes, no podré trabajar y ayudar a mis hijos, seré una carga para mis hijos, no resistiré al tratamiento”. Manifiesta también que ya no le importaba en ocasiones lo que sucediera a su alrededor, aislándose por momentos debido a que siempre se encontraba ensimismada en sus pensamientos negativos y en su tristeza. Así mismo tenía mal humor por lo acontecido y con tendencia al llanto cada vez que pensaba y hablaba sobre el futuro y su tratamiento, culpándose de lo que le estaba sucediendo, sintiendo enfadado y furia consigo mismo por no haber logrado superar la enfermedad y culpaba también a su esposo ya que pensaba que le generó su enfermedad por los maltratos físicos a los cuales la sometió.

Recibe su primera quimioterapia a mediados de junio del 2017, siendo un total de 8 quimioterapias las que tiene que recibir, teniendo problemas para poder tomar el tratamiento debido a que le causa malestar físico y emocional causándole fastidio y molestia impidiéndole trabajar y realizar sus actividades cotidianas, no adaptándose aun al tratamiento hospitalario, teniendo pensamiento de abandonar el proceso para su recuperación.

IV. ANTECEDENTES PERSONALES

1. PERIODO DEL DESARROLLO

Etapa pre natal: el paciente manifiesta que sus padres le comentaron que fue una hija deseada.

Etapa peri-natal: No da mayores referencias, supone que todo fue normal.

Etapa post natal: No da mayores referencias, supone que todo fue normal.

2. PRIMERA INFANCIA

La paciente refiere haber vivido con sus padres y hermanos, manifiesta haber sido una niña poco alegre porque sus padres no le daban mucho afecto tanto a ella como a sus hermanos y eran muy estrictos por lo que era tímida e insegura, así mismo no jugaba con sus hermanos debido a que trabajaban para ayudar a sus padres.

3. INFANCIA MEDIA

Estudio solo hasta el 6to de primaria debido a que su familia era de condición humilde, por lo que tuvo que trabajar desde muy joven, manifestando que se sintió triste por no poder continuar sus estudios ya que quería aprender siempre algo nuevo. La paciente refiere que su padre era muy violento, la agredía tanto a ella como a su mamá y hermanos, por lo que indica que tenía mucho miedo a su padre sintiéndose impotente para poder defender a sus hermanos más pequeños. Es entre los 12 y 14 años donde sintió punzadas constantes en el vientre, pero no le daba mucha importancia lo confundía con dolores de estómago.

4. ADOLESCENCIA

A los 15 años, paciente refiere que era una joven poco sociable e insegura, teniendo pocas amigas y amigos, debido a que sus padres no la dejaban mantener ningún tipo de contacto con personas del sexo opuesto, refiriendo que cada vez que sus padres la veían conversando con algún extraño la castigaban y golpeaban, manifestando la paciente que no veía nada de malo en socializar con otras personas pero por temor no lo hacía. A esta edad sus padres la obligaron a casarse con su actual esposo, el cual tenía la edad de 30 años. Según refiere la paciente trato de oponerse porque tenía miedo de alejarse de su familia pero indica que creyó en las promesas por parte de la familia de su esposo, ya que le prometieron que la harían estudiar pero todo fue en engaño debido a que trabajo como empleada para la casa de su suegra, refiriendo que se sintió mal porque pensó que sus padres solo querían deshacerse de ella y frustrada porque tenía muchas ganas de estudiar.

A los 17 años seguía trabajando como empleada pero para otra señora por lo que paso toda su adolescencia trabajando, teniendo sentimientos de impotencia por no poder estudiar como otros chicos de su edad, sintiendo que no podía hacer nada para cambiar su situación. A los 19 años tuvo dolores agudos en el vientre que la dejaban inconsciente y así mismo tenía hemorragias, lo cual le generaban malestar físico, pero lo relacionaba con su menstruación sintiendo preocupación por su salud.

5. JUVENTUD

A los 22 años tuvo a su primer hijo y a los 23 años a su segunda hija, solo se dedicaba al cuidado de sus hijos, su esposo tomaba demasiado alcohol por lo que a veces no le daba dinero para sustentar su hogar, sintiéndose obligada a trabajar para darles una mejor calidad de vida a sus hijos, pero refiere la paciente que le costaba demasiado socializar y no se adaptó rápidamente a sus trabajos, sintiendo inseguridad y miedo, limitándola en algunas ocasiones para poder realizar una nueva actividad.

Desarrollo y función sexual

La paciente manifiesta que sus padres jamás hablaron sobre sexualidad con ella, ya que referían que era inapropiado, no le permitían tener ningún tipo de amigos y amigas debido a que pensaban que le harían daño. Indica que a los 12 y 14 años tuvo dolores intensos en el vientre confundiéndolos con dolores estomacales. Su primera menarquia la tuvo a los 15 años, tuvo fuertes dolores pre y post menstruales. A los 19 años tuvo dolores más agudos que la dejaban inconsciente y así mismo tenía hemorragias. Así mismo refiere que sintió curiosidad sobre su sexualidad a partir de los 17 años pero nadie le indico de que se trataba, manifiesta que algunas cosas las sobreentendía pero pensaba que era “malo hablar de esas cosas”, la paciente tiende a ser conservadora, ya que para ella hablar sobre su sexualidad le da vergüenza.

Aspecto psicosexual y vida matrimonial

Paciente refiere que cuando se casó a los 15 años no fue obligada a mantener relaciones sexuales por su pareja, debido a que este pensaba que era muy joven, así mismo indica la paciente que tenía miedo al pensar en esa situación porque no sabía cómo debía actuar, pero cuando cumplió los 18 años recién da inicio a su actividad sexual. A los 22 años tuvo a su primer hijo y a los 23 años tuvo a su segunda hija manifestando que son sus hijos lo más importante que le paso en su vida. En cuanto a su relación matrimonial no fue muy buena, ya que su pareja la engañaba y la golpeaba tanto a ella como a sus hijos viviendo con temor y con sumisión porque su esposo mantenía su hogar. Refiere también que su esposo tomaba demasiadas bebidas alcohólicas, refiriendo que nunca recibió afecto por parte de este y siempre la reprimió, así mismo evitaba que tenga contacto alguno con persona extrañas.

Cuando le diagnosticaron su enfermedad a los 46 años, es donde le realizaron la histerectomía radical, manifestando que se ve afectada en su función sexual, refiriendo que pensaba que no sería lo mismo tener relaciones sexuales porque le daba miedo e incertidumbre la operación que le habían realizado, así mismo sobre la propia enfermedad. Indica que inició su actividad sexual antes de los dos meses de ser operada porque su pareja la amenazaba diciéndole que la dejaría y la engañaría, por lo que la paciente se ve forzada a realizarlo. Actualmente la paciente indica que tomo valor para denunciar a su esposo ya que estaba cansada de sus agresiones físicas y psicológicas, no siendo su soporte emocional en el periodo de su enfermedad.

Historia de la recreación y de la vida

Paciente desde los 6 años tuvo que trabajar ayudando a sus padres en la pequeña chacra que tenía con su familia, refiere que no tuvo una buena alimentación ya que eran de condición humilde hubo ocasiones en que llego a comer por semanas agua y pan. Paciente refiere que era sociable pero tímida y tranquila, quería tener amigos pero sus padres le impedían contacto alguno, solo estudio hasta el sexto grado de primaria indicando que se llevaba bien con sus compañeros de su escuela pero no interactuaba demasiado jugando pocas veces ya que se sentía insegura, y durante su

adolescencia tuvo poco contacto con personas de su misma edad y de diferente sexo, ya que los padres no le permitían tener amigos porque pensaban que le harían daño. Su relación con sus hermanos era un poco distante por la diferencia de edad siendo rudos en ocasiones ya que la mayoría eran varones y no tenía mucha confianza con ellos.

Servicio militar

No ha realizado.

Religión

Es de religión católica, sin embargo no ejerce mucha influencia en su vida.

Hábitos e influencias nocivas o tóxicas

Paciente últimamente tiene problemas para dormir debido a que piensa en su enfermedad.

V. ANTECEDENTES MORBIDOS

Enfermedades y accidentes

A la edad de 39 años tuvo un accidente debido que fue impactada por un auto junto con su esposo, siendo este el que recibió más daños físicos, la paciente refiere que no tuvo daños físicos. A los 46 le detectan Cáncer de Ovario Izquierdo (EC II) por lo que es intervenida quirúrgicamente donde le realizaron una histerectomía radical, después de 9 meses le detectan Cáncer de Mama Izquierdo no invasivo (EC 0), por lo que actualmente recibe tratamiento de quimioterapia. Lo cual le genera malestar físico y emocional por los efectos colaterales de la quimioterapia para poder ser intervenida quirúrgicamente, no logrando adaptarse totalmente al tratamiento hospitalario.

Personalidad premórbida

Paciente denotaba ciertos rasgos de introversión, timidez, desconfianza y sumisión debido a que sus padres no la dejaban socializar por lo que formó ciertos patrones de conducta que la limitaban en su entorno, así mismo el maltrato físico y psicológico al cual fue sometida. Tiene sentimientos de impotencia y frustración por no haber realizado sus metas y por no poder cambiar algunas situaciones conflictivas en su vida. Refiere que la mayoría de veces al realizar algo nuevo sentía miedo e inseguridad debido a que pensaba que era incapaz para realizarlo y se preocupaba por las consecuencias.

VI. ASPECTO LABORAL

La paciente trabajó desde los 15 años como empleada de hogar, refiere que su esposo gastaba su dinero tomando alcohol y no le alcanzaba para sustentar a su familia. Es por esta razón que decide dedicarse posteriormente a vender ropa pero le costó socializar con las personas ya que tenía miedo de las nuevas situaciones en las cuales tendría que interactuar no sintiéndose capaz para este tipo de trabajo, por lo que decidió abandonarlo y buscar otro donde no tuviera que exponer a ese tipo de situaciones, es así que solo se dedica a traer mercadería para vender a algunos comerciantes. Indicando la paciente que le gusta su actual trabajo debido a que se siente útil para sus hijos al brindarles una mejor calidad de vida, pero por la enfermedad ya no puede realizar las mismas actividades debido al malestar que le ocasiona el tratamiento y su propia enfermedad sintiéndose preocupada e inútil.

VII. ANTECEDENTES FAMILIARES

Composición familiar: Paciente refiere que tiene 10 hermanos de los cuales ocupa la cuarta posición pero fallecieron 4 de ellos, ambos padres se dedican aún a la agricultura y viven en Puno, sus hermanos están por distintas provincias por lo que tiene poco contacto con ellos. Su hijo mayor tiene 23 años y la hija menor 22 años y su esposo actualmente tiene 61 años.

Dinámica familiar: Refiere que su relación con su familia no fue tan cercana, manifestando que cada uno veía cómo salir adelante, su padre siempre fue muy violento los agredió física y psicológicamente a todos los miembros de la familia, en cuanto a su madre siempre fue distante debido a que estaba ocupada cuidando a sus demás hermanos refiriendo que se sentía ignorada y triste, además manifiesta que ambos padres no dejaban que socializara mucho con las personas de su edad y obligaba a trabajar a todos sus hermanos en la chacra que tenía su familia. Así mismo indica que no recibió mucho afecto de sus padres debido a que la casaron muy joven y no la apoyaron después sintiéndose olvidada por ellos. Paciente actualmente vive con sus dos hijos y esposo, teniendo una mala relación ya que su esposo era muy violento y los agredía tanto a ella como a sus hijos.

Condición socioeconómica: La vivienda donde habita la paciente es de material noble, cuenta con todos los servicios básicos, como agua, luz, desagüe siendo su condición socio-económica media.

Antecedentes Patológicos: Familiares que padecieron cáncer: tía por parte de su madre (cáncer de mama) y prima por parte de su padre (cáncer gástrico).

VIII. RESUMEN

Paciente de 48 años, que ocupa la cuarta posición de 10 hermanos, estudio solo hasta el 6to de primaria debido a que su familia era de condición humilde, por lo que tuvo que trabajar desde muy joven para apoyar a su familia. En cuanto a su dinámica familiar no fue muy buena ya que su padre la agredía tanto a ella como a su madre y hermanos. A los 15 años, paciente refiere que era una joven poco sociable e insegura, teniendo pocas amigas y amigos, debido a que sus padres no la dejaban mantener ningún tipo de contacto con personas del sexo opuesto. A esta edad sus padres la obligaron a casarse con un actual esposo que tenía la edad de 30 años para que le diera una mejor calidad de vida. Así mismo refiere que su esposo tomaba demasiadas bebidas alcohólicas y la golpeaba constantemente. A los 22

años tuvo a su primer hijo y a los 23 años a su segunda hija, decide trabajar para darle mejor calidad de vida a sus hijos pero manifiesta que le costó demasiado debido a que no podía interactuar es así que al buscar el trabajo ideal se siente útil para sus hijos pero a consecuencia de su enfermedad no puede realizar sus actividades cotidianas causándole mucha molestia y frustración.

A la edad de 39 años tuvo un accidente debido que fue impactada por un auto junto con su esposo, pero no tuvo daños físicos. A los 46 le detectan Cáncer de Ovario Izquierdo (EC II) por lo que es intervenida quirúrgicamente donde le realizaron una histerectomía total, después de 9 meses le detectan Cáncer de mama Izquierdo no invasivo (EC 0), por lo que actualmente recibe tratamiento de quimioterapia. Lo cual le genera malestar físico y emocional por los efectos colaterales de la quimioterapia para poder ser intervenida quirúrgicamente, no logrando adaptarse totalmente al tratamiento.

EXAMEN MENTAL

I. DATOS DE FILIACIÓN

- **Nombres y apellidos** : L. H. P.
- **Historia clínica** 3537
- **Fecha de nacimiento** : 14 /09/1968
- **Edad** : 49 años
- **Lugar de nacimiento** : Arequipa - Arequipa
- **Lugar de residencia** : Cerro Colorado - Arequipa
- **Grado de instrucción** : 6to de Primaria
- **Estado civil** : Casada
- **Ocupación** : Ambulante
- **Religión** : Católica
- **Informantes** : La paciente
- **Fecha de evaluación** : 05--08 - 2017//06 - 08 - 2017
- **Lugar de la evaluación** : Hospital III de Yanahuara
- **Evaluada** : Stephanie Karen Quispe Huamani

ACTITUD, PORTE Y COMPORTAMIENTO

La paciente tiene 49 años de edad, aparenta la edad referida, es de tez trigueña, con adecuado aliño personal, de contextura mediana, con una estatura mediana, presenta alopecia por el tratamiento actual que está refiriendo, color de ojos cafés oscuros, su tono de voz adecuado pero por momentos bajo y tembloroso. Durante la entrevista se pudo observar que su expresión facial y corporal reflejaba preocupación y ansiedad. Se le observo, emocionalmente desanimada, pero con disposición al dialogo, hizo contacto visual, de fácil trato y comunicación pero con cierta timidez

Al comenzar la entrevista se mostró intranquila y ansiosa, manifestando preocupación, temor y tendencia al llanto al hablar sobre los efectos del tratamiento que está siguiendo, así mismo sobre la incertidumbre hacia su recuperación, además de sus sentimientos de desesperanza y temor por la enfermedad actual que padece, observándose sudoración y movimiento continuo de las manos; sin embargo va ganando confianza y enuncia con mayor fluidez, mostrándose dispuesta a expresar sus preocupaciones y temores, logrando colaboración en el proceso de la evaluación.

Se muestra con ánimo disminuido debido al tratamiento de quimioterapia que está recibiendo ya que manifiesta que le causa aún malestar y temor por los efectos colaterales que tiene, pero no muestra preocupación por su apariencia física ya que manifiesta que ya tenía el cabello corto antes de tener alopecia, tiene conciencia de sí misma, buen nivel de colaboración en todas las entrevistas.

En cuanto a su comportamiento el paciente realiza sus actividades con velocidad adecuada, contesta tomándose su tiempo para pensar en sus respuestas, entiende las instrucciones y se concentra en las labores que realiza.

ATENCIÓN, CONCIENCIA Y ORIENTACIÓN

- **ATENCIÓN**

Durante la evaluación se muestra concentrada, lo cual le permite tener atención a ciertos estímulos dispersando los estímulos irrelevantes, predominando la atención voluntaria. Observándose aparentemente sus niveles atencionales y de concentración conservadas.

- **CONCIENCIA O ESTADO DE ALERTA**

Paciente se encuentra lucida durante toda la entrevista, mostrándose dispuesta a expresar sus preocupaciones y temores, logrando colaboración en el proceso

de la evaluación. A medida que siente mayor confianza, expresa sus ideas con claridad, y entiende adecuadamente las que recibe.

- **ORIENTACIÓN**

La paciente se encuentra orientada en tiempo, espacio y persona. Discrimina adecuadamente el lugar donde se encuentra, al personal que labora, y la fecha.

CURSO DEL LENGUAJE

Su lenguaje de la paciente es comprensible y coherente, de curso normal. Por momentos su tono de voz disminuye al hablar sobre temas que le causan preocupación. A medida que siente mayor confianza, expresa sus ideas con mayor claridad, presenta ritmo, fluidez y velocidad verbal adecuada, su lenguaje comprensivo y expresivo se encuentran conservadas.

PENSAMIENTO

El curso del pensamiento no tiene dificultades en cuanto a la abstracción y concreción de ideas, existe coherencia en su capacidad de ilación de ideas con sus palabras. A medida que siente mayor confianza, expresa sus ideas con claridad, y entiende adecuadamente las que recibe, sin embargo por momentos se mostró ensimismado en sus pensamientos. En cuanto a su contenido, presenta ideas pesimistas sobre su recuperación, así mismo pensamientos de tristeza y preocupación por el tratamiento que está siguiendo.

PERCEPCIÓN

En cuanto a las percepciones, las observaciones, sucesos, situaciones las realiza con normalidad.

MEMORIA

No presenta dificultades en su memoria remota y reciente, memoria inmediata conservada, es capaz de narrar los hechos pasados o actividades pasadas y recientes con detalles y precisiones cronológicas.

FUNCIONAMIENTO INTELECTUAL

Por lo observado su capacidad intelectual está en el promedio, no tiene dificultades en su capacidad de resolución de problemas, de la misma manera en su capacidad de abstracción.

ESTADO DE ÁNIMO Y AFECTOS

Durante la entrevista se pudo observar una expresión facial y corporal que reflejaba preocupación y ansiedad. Al comenzar la entrevista se mostró intranquila y ansiosa, manifestando preocupación, temor y tendencia al llanto al hablar sobre temas que le causa preocupación constante. Se le observó, emocionalmente desanimada, pero con disposición al diálogo, hizo contacto visual, de fácil trato y comunicación.

COMPRENSIÓN Y GRADO DE INCAPACIDAD DE LA ENFERMEDAD

El paciente no tiene aún conciencia de su enfermedad, tiene un estado de ánimo que alterna entre la preocupación y la ansiedad debido a la incertidumbre de su recuperación y por el nuevo diagnóstico que está padeciendo, así mismo por los efectos del tratamiento que está siguiendo, sintiendo impotencia por no incorporarse de forma rápida a sus actividades cotidianas e incapacidad para poder afrontar su enfermedad.

RESUMEN

La paciente tiene 49 años de edad, aparentando tener la edad referida, es de tez trigueña, con adecuado aliño personal, de contextura mediana, con una estatura mediana, presenta alopecia por el tratamiento actual que está refiriendo, color de ojos cafés oscuros, su tono de adecuado pero por momentos bajo y tembloroso. Durante la entrevista se pudo observar que su expresión facial y corporal reflejaba

preocupación y ansiedad. Se le observó, emocionalmente desanimada, pero con disposición al dialogo, hizo contacto visual, de fácil trato y comunicación. Se muestra con ánimo disminuido debido al tratamiento de quimioterapia que está recibiendo ya que manifiesta que le causa aun malestar y temor por los efectos colaterales que tiene, pero no muestra preocupación por su apariencia física, ya que manifiesta que ya tenía el cabello corto antes de tener alopecia, tiene conciencia de sí misma, buen nivel de colaboración en todas las entrevistas.

El curso del pensamiento no tiene dificultades en cuanto a la abstracción y concreción de ideas, existe coherencia en su capacidad de ilación de ideas con sus palabras En cuanto a su contenido, presenta ideas pesimistas sobre su recuperación, así mismo pensamientos de tristeza y preocupación por su enfermedad.

Su percepción de estímulos internos y externos es adecuada. Su memoria a corto y largo plazo no se encuentran afectados, el contenido de sus respuestas verbales es coherente y su funcionamiento intelectual evidencia nivel normal promedio. Evidencia así mismo rasgos de ánimo disminuido, su semblante expresa un estado de ánimo de tristeza, preocupación por su enfermedad y por la denuncia de agresión física hacia su esposo.

Actualmente tiene poca conciencia de la enfermedad por lo que está en proceso de adaptación a la misma y al ambiente hospitalario debido a la preocupación constante al tratamiento médico y pensamientos negativos hacia su recuperación y hacia el futuro.

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

- **Nombres y apellidos** : L. H. P.
- **Historia clínica** 3537
- **Fecha de nacimiento** : 14 /09/1968
- **Edad** : 49 años
- **Lugar de nacimiento** : Arequipa - Arequipa
- **Lugar de residencia** : Cerro Colorado - Arequipa
- **Grado de instrucción** : 6to de Primaria
- **Estado civil** : Casada
- **Ocupación** : Ambulante
- **Religión** : Católica
- **Informantes** : La paciente
- **Fecha de evaluación** : 05--08 - 2017//06 - 08 - 2017
- **Lugar de la evaluación** : Hospital III de Yanahuara
- **Evaluada** : Stephanie Karen Quispe Huamani

II. OBSERVACION DE LA CONDUCTA

La paciente que aparenta su edad cronológica, presenta un adecuado arreglo personal, su expresión facial es por momentos de preocupación y de tristeza, su tono de voz es normal, presenta una postura algo encorvada al sentarse.

Su actitud ante la entrevista y evaluaciones es colaboradora pero con cierta timidez, en cuanto a su capacidad de resolución no se vio afectada por el ambiente o fatiga ya que se contaba con la disposición y la debida motivación.

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas psicométricas:
 - Inventario Multifásico de la Personalidad (MMPI) – Versión abreviada (Mini- Mult)
 - Test de la figura humana de Karen Machover
 - Inventario de Beck para evaluar depresión.
 - Inventario de Ansiedad Rasgo y Estado (Idare).

IV. AREAS EVALUADAS

- Área personalidad
- Área emocional

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. AREA PERSONALIDAD

- Inventario Multifásico de la Personalidad (MMPI) – Versión abreviada (Mini- Mult)

Análisis cuantitativo

	L	F	K	Hs +5K	D	Hi	Dp +4K	Pa	Pt +1K	Sc +1K	Ma +2K
Puntaje Directo	0	7	1	10	10	10	9	10	14	6	12
Puntaje Equivalente	2	18	5	22	31	25	25	22	34	16	29
Añadir K				3			2		5	5	1
Puntaje Directo Corregido	2	25	6	25	41	35	36	32	53	37	36
Puntaje T	50	80	38	74	108	79	94	120	112	72	98

Análisis cualitativo

El perfil de la evaluación es válido, este revela que es una persona que posee un estado de ánimo moderadamente depresivo, con tendencia a exagerar las situaciones conflictivas que enfrenta y tiene una sensación de impotencia por la incapacidad para encontrarles soluciones válidas y eficaces. Así mismo rumia sus pensamientos, preocupaciones y sentimientos de culpa, sintiendo incapacidad de tomar decisiones rápidas, exigente consigo mismo y en ocasiones hacia los demás.

- **Test de la Figura Humana de Karen Machover**

Presenta dependencia emocional con necesidad de apoyo, con ciertos rasgos de inmadurez, dificultad para controlar impulsos, busca afecto de las demás personas.

2. AREA EMOCIONAL

- **Inventario de Beck para evaluar depresión.**

Los datos señalan una sintomatología depresiva moderada (20 puntos), presentando incapacidad para el esfuerzo, cansancio generalizado, alteraciones del sueño, sentimientos de desesperanza ante el futuro.

- **Inventario de Ansiedad Rasgo y Estado**

(Idare) Análisis cuantitativo

Ansiedad estado : 59, percentil 61.

Ansiedad rasgo : 41, percentil 50.

Análisis cualitativo

La evaluada presenta en su ansiedad estado alto, lo que indica que presenta un estado emocional transitorio y fluctuante en el tiempo siendo percibidas por el individuo como amenazantes y bajo en situaciones no amenazantes. En su ansiedad rasgo es medio lo que quiere decir que la evaluada tiene la disposición para percibir situaciones como peligrosas o amenazantes y a la tendencia a responder ante estas situaciones con ansiedad.

VI. RESUMEN

La paciente que aparenta su edad cronológica, presenta un adecuado arreglo personal, su expresión facial es por momentos de preocupación y de tristeza. En cuanto a su actitud ante la entrevista y evaluaciones es colaboradora pero con cierta timidez.

Se percibe rasgos de introversión, inmadurez, inseguridad y timidez, debido a que siente temor por iniciar y adaptarse a nuevas actividades, llegando a exagerar las situaciones conflictivas que enfrenta, así mismo siente impotencia por la incapacidad de encontrar soluciones válidas y eficaces esto debido al resurgimiento de su enfermedad y al tratamiento que está siguiendo. Presenta dependencia emocional con necesidad de apoyo, dificultad para controlar impulsos buscando afecto de las demás personas, ya que se siente vulnerable ante el nuevo diagnóstico.

En cuanto a su estado de ánimo se presenta moderadamente deprimida, con sentimientos de minusvalía personal, enfado consigo misma y cólera, así mismo tiene incapacidad para afrontar sus problemas. En cuanto a su ansiedad estado es alto y su ansiedad rasgo es medio, por lo que tiende a percibir algunas situaciones como peligrosas o amenazantes.

INFORME PSICÓLOGICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

- **Nombres y apellidos** : L. H. P.
- **Historia clínica** 3537
- **Fecha de nacimiento** : 14 /09/1968
- **Edad** : 48 años
- **Lugar de nacimiento** : Arequipa - Arequipa
- **Lugar de residencia** : Cerro Colorado - Arequipa
- **Grado de instrucción** : 6to de Primaria
- **Estado civil** : Casada
- **Ocupación** : Ambulante
- **Religión** : Católica
- **Informantes** : La paciente
- **Fecha de evaluación** : 16 - 09 - 2017
- **Lugar de la evaluación** : Consultorio de psicología del IREN-SUR
- **Evaluada** : Stephanie Karen Quispe Huamani

II. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente que se encuentra en el área de quimioterapia refiere: “me siento preocupada por el resurgimiento del cáncer en mi cuerpo, estoy angustiada, triste y estresada por la quimioterapia, no puedo dormir tranquilamente, no puedo hacer mis actividades como antes ya que siento que no voy a recuperarme, no sé qué hacer, creo que voy a abandonar el tratamiento”

III. HISTORIA DE LA ENFERMEDAD ACTUAL

Paciente manifiesta que a la edad de los 46 años le detectaron cáncer de ovario (EC II) refiriendo que sintió miedo, incertidumbre y angustia, relacionando su enfermedad con la muerte, debido a que tuvo dos parientes que fallecieron por diferentes tipos de cáncer (su tía tuvo cáncer de mama y su prima cáncer gástrico), así mismo sintió desesperanza por el tratamiento que tendría que seguir no aceptando aún su diagnóstico. El doctor que la atendía le recomendó ir al Hospital Goyeneche y luego de ingresar, la derivan al Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur (IREN – SUR), por lo que es atendida y programada a una operación a inicios del año 2015, donde le realizaron una histerectomía radical. La paciente refiere que no sabía si iba a recuperarse causándole demasiada angustia y preocupación por su salud, pero después de la operación el doctor le indico que ya no tenía que preocuparse porque la enfermedad estaba controlada y podía realizar su vida normal, pero tenía que continuar el tratamiento ambulatorio (lo cual era los despistajes de cáncer uterino y tomar algunos medicamentos), es así que la paciente recupero su tranquilidad e intento hacer su vida normal.

Después de un año de la operación la paciente manifiesta que se sintió recuperada pero tenía miedo al pensar que podría regresar su enfermedad, porque no siguió las pautas que le indico el doctor, debido a que viajaba constantemente para poder trabajar, pero así mismo refiere que no quería saber más sobre el cáncer, no tomando conciencia aún de su enfermedad. Es así que a inicios del 2017 comienza a notar un pequeño bulto en su seno izquierdo que aparecía por días y desaparecía, pero no le daba la debida importancia ya que se encontraba ocupada, luego siente un dolor intenso en su lado posterior izquierdo del tórax y este se hace más notorio, por lo que decide ir realizarse un chequeo a una clínica particular, sintiendo nuevamente la preocupación y angustia, es así que el doctor le indica que se realice una biopsia, donde le detectan Cáncer de Mama Izquierdo no invasivo (EC 0) y entre otras tipos de tumoraciones pero benignos, donde la paciente manifiesta que le impactó su nuevo diagnóstico, sintiéndose vulnerable, triste, no

pudiendo conciliar el sueño por días y refiriendo que nuevamente regresaron sus inseguridades, su intranquilidad, sus preocupaciones y más pensamientos negativos sobre su recuperación ya que no podía creer que nuevamente tenía cáncer, refiriendo: “pensar que tengo que volver a pasar otra vez por lo mismo...”, “nunca podre ser como antes, no podré trabajar y ayudar a mis hijos, seré una carga para mis hijos, no resistiré al tratamiento”. Manifiesta también que ya no le importaba en ocasiones lo que sucediera a su alrededor, aislándose por momentos debido a que siempre se encontraba ensimismada en sus pensamientos negativos y en su tristeza. Así mismo tenía mal humor por lo acontecido y con tendencia al llanto cada vez que pensaba y hablaba sobre el futuro y su tratamiento, culpándose de lo que le estaba sucediendo, sintiendo enfadado y furia consigo mismo por no haber logrado superar la enfermedad y culpaba también a su esposo ya que pensaba que le generó su enfermedad por los maltratos físicos a los cuales la sometió.

Recibe su primera quimioterapia a mediados de junio del 2017, siendo un total de 8 quimioterapias las que tiene que recibir, teniendo problemas para poder tomar el tratamiento debido a que le causa malestar físico y emocional causándole fastidio y molestia impidiéndole trabajar y realizar sus actividades cotidianas, no adaptándose aun al tratamiento hospitalario, teniendo pensamiento de abandonar el proceso para su recuperación.

IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- **Observación**
- **Entrevista**
- **Pruebas psicométricas:**
 - **Inventario Multifásico de la Personalidad (MMPI) – Versión abreviada (Mini- Mult)**
 - **Test de la figura humana de Karen Machover**
 - **Inventario de Beck para evaluar depresión.**
 - **Inventario de Ansiedad Rasgo y Estado (Idare).**

V. OBSERVACIÓN DE LA CONDUCTA

La paciente aparenta la edad referida, presenta un adecuado aliño personal, se le observa una expresión facial de preocupación, ansiedad y tristeza.

Su actividad durante la entrevista fue organizada pero con mucha movilidad, debido a que había movimiento de manos y pies con sudoración en la frente. Siendo colaboradora, manifestando confianza, manteniendo una actitud activa y afectiva pero con cierta timidez, utilizando un lenguaje coherente y de curso normal con un tono de voz entre alto y bajo, presentando ritmo pero velocidad verbal fluctuante, manteniendo contacto visual en toda la intervención. El curso de su pensamiento es adecuado, en cuanto a su contenido, presenta ideas depresivas y ansiosas. Su memoria a corto y largo plazo se encuentran óptimos, puede ubicar sin dificultad momentos específicos de su vida. En cuanto a su funcionamiento intelectual evidencia nivel de desempeño normal, siendo el contenido de sus respuestas verbales es coherente.

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se percibe rasgos de introversión, inmadurez, inseguridad y timidez, debido a que siente temor por iniciar y adaptarse a nuevas actividades, llegando a exagerar las situaciones conflictivas que enfrenta, así mismo siente impotencia por la incapacidad de encontrar soluciones válidas y eficaces esto debido al resurgimiento de su enfermedad y al tratamiento que está siguiendo. Presenta dependencia emocional con necesidad de apoyo, dificultad para controlar impulsos buscando afecto de las demás personas, ya que se siente vulnerable.

En cuanto a su estado de ánimo se presenta moderadamente deprimida, con sentimientos de minusvalía personal, enfado consigo misma y cólera, así mismo tiene incapacidad para afrontar sus problemas. En cuanto a su ansiedad estado es alto y su ansiedad rasgo es medio, por lo que tiende a percibir algunas situaciones como peligrosas o amenazantes.

VII.CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

La paciente presenta rasgos de introversión, inmadurez, inseguridad y timidez, no ayudándola a adaptarse a su situación actual. En cuanto a su estado de ánimo es moderadamente depresiva y ansiosa observándose minusvalía personal, pensamientos recurrentes, preocupación constante, así mismo sentimientos de culpa e indefensión, presentando dependencia emocional con necesidad de apoyo.

Actualmente muestra poca conciencia de su enfermedad por lo que está en proceso de adaptación a la misma y al ambiente hospitalario, por el acontecimiento estresante que es el resurgimiento del cáncer en su cuerpo y al tratamiento que está siguiendo, afectándola en su desenvolvimiento social, teniendo desesperanza hacia el futuro.

Por lo mencionado dichas características corresponden a:

F43.2: Trastorno de adaptación

VIII. PRONÓSTICO

Reservado

XI. RECOMENDACIONES

- Psicoterapia individual.
- Psicoterapia familiar.
- Sugerirle ingresar al club del paciente oncológico para que encuentre soporte emocional de otras pacientes que padecen su misma enfermedad, así mismo para que realice otras actividades recreativas que le interesen a la paciente.

PLAN PSICOTERAPÉUTICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

- **Nombres y apellidos** : L. H. P.
- **Historia clínica** : 3537
- **Fecha de nacimiento** : 14 /09/1968
- **Edad** : 49 años
- **Lugar de nacimiento** : Arequipa - Arequipa
- **Lugar de residencia** : Cerro Colorado - Arequipa
- **Grado de instrucción** : 6to de Primaria
- **Estado civil** : Casada
- **Ocupación** : Ambulante
- **Religión** : Católica
- **Informantes** : La paciente
- **Fecha de evaluación** : 19 - 09 - 2017// 22 - 09 -2017
29 - 09 - 2017// 06 -10 - 2017
13 - 10 - 2017
- **Lugar de la evaluación** : Consultorio de psicología Hospital III de Yanahuara
- **Evaluada** : Stephanie Karen Quispe Huamani

II. CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

La paciente presenta rasgos de introversión, inmadurez, inseguridad y timidez, no ayudándola a adaptarse a su situación actual. En cuanto a su estado de ánimo es moderadamente depresiva y ansiosa observándose minusvalía personal, pensamientos recurrentes, preocupación constante, así mismo sentimientos de culpa e indefensión, presentando dependencia emocional con necesidad de apoyo.

Actualmente muestra poca conciencia de su enfermedad por lo que está en proceso de adaptación a la misma y al ambiente hospitalario, por el acontecimiento estresante que es el resurgimiento del cáncer en su cuerpo y al tratamiento que está siguiendo, afectándola en su desenvolvimiento social, teniendo desesperanza hacia el futuro.

Por lo mencionado dichas características corresponden a:

F43.2: Trastorno de adaptación

III. OBJETIVO

- Enseñar técnicas de relajación y respiración para disminuir los estados de ansiedad, relajar la tensión muscular, facilitar la conciliación del sueño.
- Brindarle la información adecuada sobre la enfermedad y el tratamiento que tendrá que seguir para que tenga un adecuado afrontamiento a su enfermedad tanto para la familia como para la paciente.
- Reconocer y cambiar los pensamientos que causen preocupación y desesperanza sobre su enfermedad y el tratamiento.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PLAN PSICOTERAPÉUTICO

N° DE SESIONES	TÉCNICAS PSICOTERAPEUTICAS	OBJETIVO
1	Técnica de respiración	Enseñar técnica de respiración para combatir el estrés, tranquilizar la mente y producir relajación.
2 y 3	Relajación progresiva de Jacobson	Reducir la ansiedad que se pueda producir en estados de tensión, inducir al paciente a utilizar la técnica en momentos que crea que sea necesario.
4	Psicoeducación Terapia individual	Brindar información acerca del cáncer que padece y los tratamientos hospitalarios que tienen que seguir para que el paciente se afilie y se comprometa con su recuperación.
5	Psicoeducación Terapia familiar	Brindar información a la familia acerca del cáncer y los tratamientos hospitalarios, sus causas, consecuencias y síntomas a sus familiares, para que sean un adecuado soporte emocional para la paciente.
6	Terapia Racional Emotiva	Se utilizó la TRE con la finalidad de eliminar aquellas ideas, creencias y pensamientos irracionales sobre su enfermedad y sobre el tratamiento que está siguiendo.
7	Terapia de Aceptación y Compromiso	Brindarle el repertorio amplio y flexible de acciones orientadas a los valores personales y no por la

		ausencia de ciertos estados cognitivos y emocionales valorado como negativos (dolor, ansiedad, tristeza, miedo, etc.).
8	Identificación de problemas Terapia Cognitiva	Lograr que el proceso de la terapia sea comprensible para ambos. Controlar el estado de ánimo usando puntajes objetivos e identificar problemas y establecer objetivos de la terapia.
9	Identificación de pensamientos automáticos	Identificar los pensamientos automáticos. Evaluar y reaccionar frente a los pensamientos automáticos. Resolver problemas cuando los pensamientos son verdaderos.

SESIÓN N°1	Respirando
TÉCNICA	Técnicas de respiración
OBJETIVO	Enseñar técnicas de respiración combate el estrés, aquieta la mente y produce la relajación.
DESARROLLO	<p>Respiración abdominal</p> <p>El paciente debe estar en la posición más cómoda posible y pasar unos pocos minutos descansando en silencio. Entonces puede darse las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dedique unos pocos momentos a desplazarse a través de una secuencia de representación mental agradable... luego, cuando el cuerpo se relaje. • Apoye una mano levemente sobre el plexo solar. • Centre su atención en esta área y comience el ejercicio con una respiración hacia afuera, una respiración que se produce con naturalidad. • Note un hundimiento del área situada debajo de la mano, a continuación deje que el aire fluya hacia los pulmones, notando la hinchazón que se produce debajo de la mano. Luego cuando el aire es expulsado, note como se hunde otra vez el área situada debajo de la mano. • Deje que la respiración se desarrolle con normalidad.
TIEMPO	35 minutos
MATERIALES	- Sillón

SESIÓN Nº 2 y 3	Aprendo a relajarme
TÉCNICA	Relajación progresiva de Jacobson
OBJETIVO	Se logra disminuir los estados de ansiedad generalizados, relajar la tensión muscular, facilitar la conciliación del sueño y así mismo hacia la ansiedad hacia la recuperación.
DESARROLLO	<p>Posición inicial: Cierra los ojos, siéntate en el sillón o acuéstate en la cama lo más cómodamente para que tu cuerpo pueda relajarse al máximo posible.</p> <p>1ª FASE: Tensión – Relajación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relajación de brazos y manos. o Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relaja lentamente • Relajación de cara, cuello y hombros con el siguiente orden (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos): o Frente: Arruga unos segundos y relaja lentamente. • Ojos: Abrir ampliamente y cerrar lentamente o Nariz: Arrugar unos segundo y relajo lentamente. • Boca: Sonreír ampliamente, relaja lentamente • Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente. • Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relaja lentamente. • Labios: Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente. o Cuello y nuca: Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial. Flexiona hacia adelante, vuelve a la posición inicial lentamente. • Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando

	<p>contra el cuello, vuelve a la posición inicial lentamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relajación de tórax, abdomen y región lumbar (estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla): • Espalda: Brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros. • Tórax: Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente. • Estómago: Tensar estómago, relajar lentamente. • Cintura: Tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla. • Relajación de piernas: Estirar primero una pierna y después la otra levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas: trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie. Relaja lentamente. <p>2ª FASE: Repaso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Repasa mentalmente cada una de las partes que hemos tensionado y relajado para comprobar que cada parte sigue relajada, relaja aún más cada una de ellas. <p>3ª FASE: Relajación mental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalmente piensa en algo agradable, algo que te guste, que sea relajante, una música, un paisaje, etc., o bien deja la mente en blanco.
TIEMPO	30 minutos
MATERIALES	- Silla o sillón

SESIÓN N°4	Psicoeducación
TÉCNICA	Terapia individual
OBJETIVO	Brindar al paciente la información adecuada para que pueda afrontar de una forma apropiada su enfermedad y ayudarlo a adaptarse al tratamiento hospitalario. Así mismo del darse cuenta de la importancia que tiene el cuidado de su salud siguiendo determinados tratamientos hospitalarios.
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre el tipo de cáncer y tratamiento a los familiares, a los hijos y parientes cercanos y al mismo paciente. • Explicar el motivo de aplicación de la quimioterapia sus efectos y consecuencias. • Revelar las consecuencias que puede tener la misma sobre el paciente y sus familiares. • Establecer una sólida alianza terapéutica y construir un vínculo entre paciente y terapeuta. • Hacerle entender la importancia de adherirse a los tratamientos hospitalario reconocimiento de síntomas que afecten el estado de ánimo • Identificación de señales de recaída o síntomas que puedan causarle algunos de los procedimientos como parte del proceso al cual se está sometiendo. • Hábitos y rutinas regulares y saludables: sueño, comidas, dieta sana, ejercicio físico • Mantener actividad y socialización constante no dejando de hacer sus actividades diarias de forma repentina. • Identificar recursos/capacidades de la persona para

	<p>que esta presente un buen afrontamiento a su enfermedad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se le explicara lo que es la quimioterapia, radioterapia y cirugías, para que la paciente pueda adaptarse a todo el proceso médico, y así encontrar aceptación al tratamiento. • Se le aclarara cualquier duda al finalizar preguntándole si quedo alguna duda de lo que se habló y así poder asegurarnos de que entendió adecuadamente la información que se brindó. • Animar a que la paciente tenga una participación más activa entre sesiones, dejar una actividad que realizar para la siguiente sesión, donde debe informarse más por su propia cuenta acerca del cáncer y sus tratamientos.
TIEMPO	45 minutos
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Lápiz - Información sobre el cáncer y sus tratamientos

SESIÓN N° 5	Psicoeducación
TÉCNICA	Terapia familiar
OBJETIVO	Brindar información a la familia acerca del cáncer y los tratamientos hospitalarios, sus causas, consecuencias y síntomas a sus familiares, para que sean un adecuado soporte emocional para la paciente.
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Informar sobre el cáncer de mama que padece su familiar. • Explicar los diferentes motivos que pueden desencadenar posibles reacciones en la paciente sobre el impacto de su enfermedad. • Revelar las consecuencias de la quimioterapia en la paciente, informando sobre los síntomas y repercusiones físicas y psicológicas. • Establecer una sólida alianza terapéutica y construir un vínculo entre familia y terapeuta. • Animar a que la familia para que tenga una participación más activa, donde debe informarse más por su propia cuenta leyendo en libros o folletos.
TIEMPO	45 minutos
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Sillas - Información sobre el cáncer y sus tratamientos

SESIÓN N° 6	Reflexionando
TÉCNICA	Terapia Racional Emotiva
OBJETIVO	Se utilizó la TRE con la finalidad de eliminar aquellas ideas, creencias y pensamientos irracionales sobre su enfermedad y sobre el tratamiento que está siguiendo
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar al cliente por el problema a tratar durante la sesión. (importante refutar creencias irracionales). • Definir y acordar los objetivos concretos de la sesión porque no en todas las ocasiones coinciden terapeuta y cliente. • Llevar a cabo proceso ABC (A = Acontecimientos activadores B = Pensamientos Racionales Irracionales C = Consecuencias emocionales y de comportamiento) y establecer relaciones. • Debatir terapeuta y cliente creencias irracionales específicas tratando de adoptar nuevas creencias racionales alternativas que tenga sobre su enfermedad y sobre su tratamiento haciendo reflexionar sobre la importancia de este. • Elegir, definir y acordar nuevas tareas a realizar entre sesiones. Trabajar aspectos que facilitan la realización de estas tareas.
TIEMPO	45 minutos
MATERIALES	- Sillón

SESIÓN N° 7	Desesperanza Creativa
TÉCNICA	Terapia de Aceptación y Compromiso
OBJETIVO	Brindarle el repertorio amplio y flexible de acciones orientadas a los valores personales y no por la ausencia de ciertos estados cognitivos y emocionales valorado como negativos (dolor, ansiedad, tristeza, miedo, etc.).
DESARROLLO	<p>Se debe utilizar para ello algunas metáforas y ejemplos:</p> <p>La metáfora del jardín en la que se compara la vida del cliente con un jardín, y es él quien debe encargarse de su cuidado. Las plantas representan las áreas valiosas de la vida de la paciente, y su ansiedad son malas hierbas que surgen en este jardín. El objetivo de esta fase es que la paciente abandone la agenda de control de las malas hierbas, es decir, que deje de intentar alterar su experiencia privada, que se dé cuenta de que eso que intenta controlar no puede controlarlo, y paralelamente, que se dé cuenta de que justo los intentos de control provocan un aumento de la ansiedad.</p> <p>La segunda fase de la terapia lleva a plantear que el control es el problema. Aquí de nuevo se hace dar cuenta al paciente que el no poder controlar sus sensaciones físicas le provocaba aún más esas mismas reacciones. Se utilizó aquí la metáfora del polígrafo para ilustrarle esta cuestión, así como la regla de los eventos privados (si algo no lo quieres, lo tienes). En esta fase hubo verbalizaciones por parte de A. en la dirección de abandonar el control ("estoy por irme ahora mismo al monte"), así como acciones en la dirección de estar dispuesto a tener ansiedad. Se utilizó en esta sesión también la metáfora de</p>

	las dos escalas para ilustrar cómo el no estar dispuesto a tener ansiedad tenía un coste en su vida, y que la propuesta era subir la escala de las acciones (abriendo la escala de la ansiedad al 100% al actuar de modo valioso).
TIEMPO	45 minutos
MATERIALES	- Sillón

SESIÓN N° 8	Identificando problemas
TÉCNICA	Terapia Cognitiva
OBJETIVO	Lograr que el proceso de la terapia sea comprensible para ambos. Controlar el estado de ánimo usando puntajes objetivos e identificar problemas y establecer objetivos.
DESARROLLO	<p>Preguntar al paciente:</p> <p>¿Quisiera saber cómo te has sentido últimamente?</p> <p>¿Cuáles son las razones que te llevaron a comenzar una terapia?</p> <p>¿Cuáles son los objetivos que te gustaría alcanzar?</p> <p>¿Quisiera saber qué esperas de la terapia?</p> <p>Una vez establecido el plan realizar un control del estado de ánimo.</p> <p>Enseñar al paciente a dedicar un puntaje a su estado de ánimo en una escala de 0 al 100, donde 0 significa una ausencia total de depresión y 100 lo más deprimida que jamás haya estado.</p> <p>Hablar de los motivos que le trajeron a terapia, identificar los problemas principales del paciente, preguntar por los problemas que ha tenido y confeccionar una lista de objetivos que debe escribir el mismo paciente con dirección del terapeuta.</p>
TIEMPO	45 minutos
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> - Lápiz - Papel - Registro de pensamientos automáticos

SESIÓN N° 9	Identificar pensamientos automáticos
TÉCNICA	Identificación de pensamientos automáticos
OBJETIVO	<p>Identificar los pensamientos automáticos.</p> <p>Evaluar y reaccionar frente los pensamientos automáticos.</p> <p>Resolver problemas cuando los pensamientos son verdaderos.</p>
DESARROLLO	<p>Me gustaría ahora dedicar unos minutos a hablar de la relación entre los pensamientos y los sentimientos.</p> <p><i>“La INTERPRETACION de una situación (más que la situación misma) a menudo expresada en forma de pensamientos automáticos, influye sobre las emociones, el comportamiento y la respuesta fisiológica subsiguiente. Al examinar críticamente estos pensamientos y corregir los errores la persona se siente mejor”.</i></p> <p>Identificar los pensamientos automáticos.</p> <p>¿Puedes pensar en algunos momentos de esta semana en que te hayas sentido mal? (trabajar tema de ámbito familiar)</p> <p>¿Cuál era el sentimiento? ¿Tristeza, angustia, enojo, etc.?</p> <p>¿Qué cruzaba por tu mente en ese momento?</p> <p><i>“Acabas de identificar algo que llamas <u>pensamiento automático</u>. Todas las personas los tienen. Son pensamientos que aparecen de pronto en nuestra mente. No estamos tratando de pensar en eso deliberadamente. La mayor parte del tiempo sucede muy rápido y somos conscientes de la emoción que del pensamiento. Muchas veces estos pensamientos están distorsionados de alguna manera, pero reaccionamos como si fueran ciertos.”</i></p> <p>Evaluar y reaccionar frente los pensamientos automáticos.</p> <p>Se anota el pensamiento automático en una hoja de papel.</p> <p><i>“suena triste, te das cuenta que tu pensamiento influye sobre tus sentimientos”.</i></p>

	Resolver problemas cuando los pensamientos son verdaderos. Tarea: Buscar pensamientos automáticos. “Cada vez que observe un cambio en mi estado de ánimo preguntarme ¿Qué está pasando por mi mente?”
TIEMPO	45 minutos
MATERIALES	- Lápiz. - Registro de pensamientos automáticos.

TIEMPO DE EJECUCIÓN

Las actividades del plan se realizaron en sesiones 45 minutos, de 1 a 2 veces por semana, tendrá una duración total de 4 meses, todo esto dependiendo de la disposición y el estado anímico de la paciente.

LOGROS PSICOTERAPÉUTICOS

- Se logró que la paciente aprenda la técnica de respiración.
- Se realizó las terapias de relajación para poder reducir la ansiedad cuando tiene pensamientos negativos hacia el tratamiento y su enfermedad.
- Se brindó información acerca del cáncer y los tratamientos auxiliares para tratarlo, tanto a la paciente como a sus familiares, brindándoles la información de las causas, consecuencias y síntomas de la enfermedad así mismo de la importancia de la misma.
- La paciente comprendió que debe recibir el tratamiento, asistiendo a las sesiones de quimioterapia y empieza a tener conciencia de su enfermedad, así mismo identifico los problemas que le causan preocupación y angustia.
- Se logró que la paciente ingrese al club oncológico.

Arequipa, octubre del 2017

Stephanie Karen Quispe Huamani
Bachiller en Psicología

ANEXO

INVENTARIO MULTIFÁSICO DE PERSONALIDAD (MMPI)
MINI MULT
(Hoja de Respuesta)

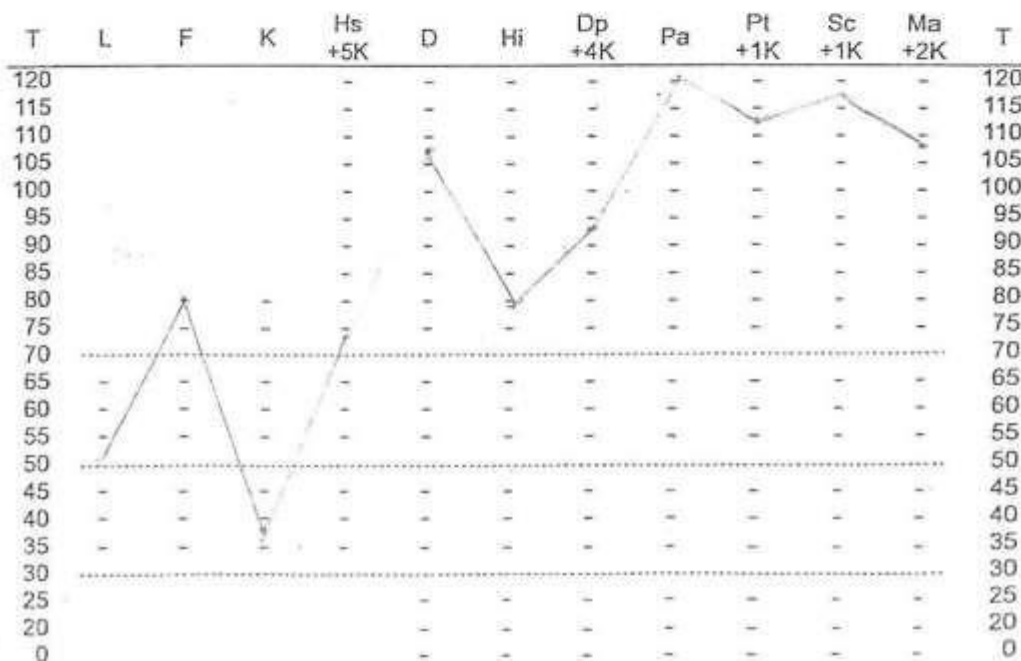
Nombres y apellidos: Isela
Estado Civil:
Ocupación:

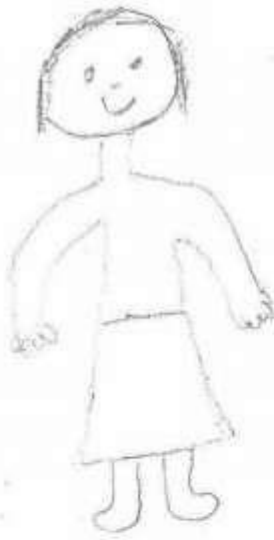
Edad: 46
Grado de Instrucción: 3º Primaria
Fecha de Examen:

1. <input checked="" type="checkbox"/> F	13. <input checked="" type="checkbox"/> F	25. <input checked="" type="checkbox"/> F	37. <input checked="" type="checkbox"/> F	49. <input checked="" type="checkbox"/> F	61. <input checked="" type="checkbox"/> F
2. <input checked="" type="checkbox"/> F	14. <input checked="" type="checkbox"/> F	26. <input checked="" type="checkbox"/> F	38. <input checked="" type="checkbox"/> F	50. <input checked="" type="checkbox"/> F	62. <input checked="" type="checkbox"/> F
3. <input checked="" type="checkbox"/> F	15. <input checked="" type="checkbox"/> F	27. <input checked="" type="checkbox"/> F	39. <input checked="" type="checkbox"/> F	51. <input checked="" type="checkbox"/> F	63. <input checked="" type="checkbox"/> F
4. <input checked="" type="checkbox"/> F	16. <input checked="" type="checkbox"/> F	28. <input checked="" type="checkbox"/> F	40. <input checked="" type="checkbox"/> F	52. <input checked="" type="checkbox"/> F	64. <input checked="" type="checkbox"/> F
5. <input checked="" type="checkbox"/> F	17. <input checked="" type="checkbox"/> F	29. <input checked="" type="checkbox"/> F	41. <input checked="" type="checkbox"/> F	53. <input checked="" type="checkbox"/> F	65. <input checked="" type="checkbox"/> F
6. <input checked="" type="checkbox"/> F	18. <input checked="" type="checkbox"/> F	30. <input checked="" type="checkbox"/> F	42. <input checked="" type="checkbox"/> F	54. <input checked="" type="checkbox"/> F	66. <input checked="" type="checkbox"/> F
7. <input checked="" type="checkbox"/> F	19. <input checked="" type="checkbox"/> F	31. <input checked="" type="checkbox"/> F	43. <input checked="" type="checkbox"/> F	55. <input checked="" type="checkbox"/> F	67. <input checked="" type="checkbox"/> F
8. <input checked="" type="checkbox"/> F	20. <input checked="" type="checkbox"/> F	32. <input checked="" type="checkbox"/> F	44. <input checked="" type="checkbox"/> F	56. <input checked="" type="checkbox"/> F	68. <input checked="" type="checkbox"/> F
9. <input checked="" type="checkbox"/> F	21. <input checked="" type="checkbox"/> F	33. <input checked="" type="checkbox"/> F	45. <input checked="" type="checkbox"/> F	57. <input checked="" type="checkbox"/> F	69. <input checked="" type="checkbox"/> F
10. <input checked="" type="checkbox"/> F	22. <input checked="" type="checkbox"/> F	34. <input checked="" type="checkbox"/> F	46. <input checked="" type="checkbox"/> F	58. <input checked="" type="checkbox"/> F	70. <input checked="" type="checkbox"/> F
11. <input checked="" type="checkbox"/> F	23. <input checked="" type="checkbox"/> F	35. <input checked="" type="checkbox"/> F	47. <input checked="" type="checkbox"/> F	59. <input checked="" type="checkbox"/> F	71. <input checked="" type="checkbox"/> F
12. <input checked="" type="checkbox"/> F	24. <input checked="" type="checkbox"/> F	36. <input checked="" type="checkbox"/> F	48. <input checked="" type="checkbox"/> F	60. <input checked="" type="checkbox"/> F	

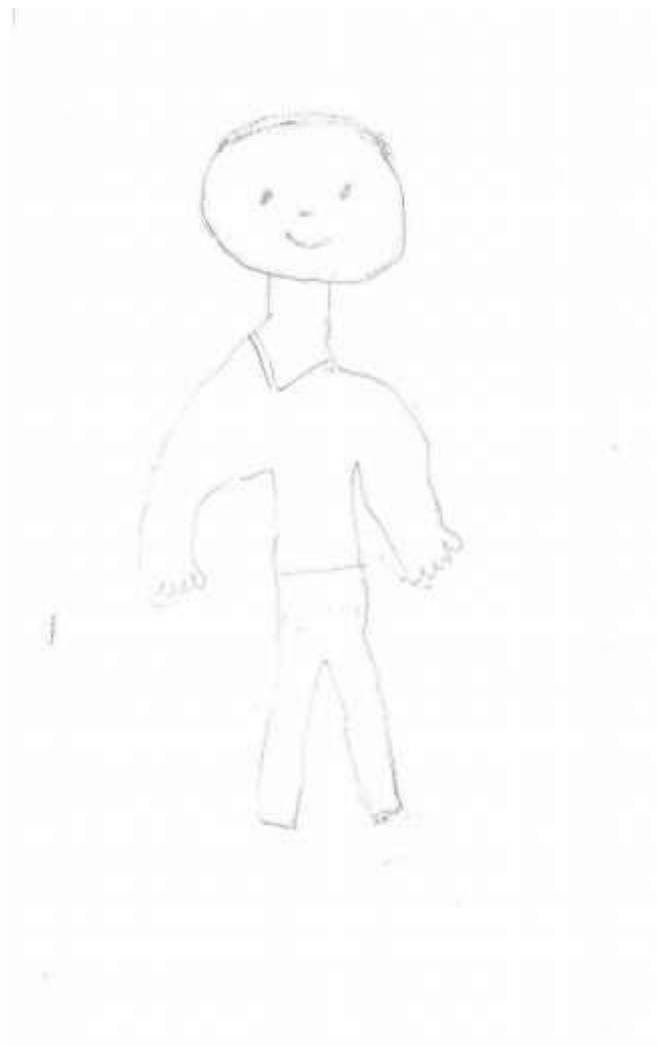
	L	F	K	Hs +5K	D	Hi	Dp +4K	Pa	Pt +1K	Sc +1K	Ma +2K
Puntaje Directo	0	7	1	10	10	10	9	10	14	6	15
Puntaje Equivalente	2	18	5	22	31	25	25	22	34	16	29
Añadir K				3			2		5	5	1
Puntaje Directo Corregido	2	25	6	25	41	35	36	32	53	37	36
Puntaje T	50	80	38	74	108	79	94	120	112	72	98

DIAGNÓSTICO:





10/12



Actividad de aprendizaje 4. Manual IDARE



IDARE Inventario de Autoevaluación por

SXE

C.H. Spielberger, A. Martínez-Urrutia, F. González-Reigosa, I. Naulicó y R. Díaz-Guerrero

Nombre: lola Fecha: _____

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y llene el círculo numerado que indique cómo se siente *ahora mismo*, o sea, en *este momento*. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa sus sentimientos *ahora*.

	NO EN LO ABSOLUTO	UN POCO	BASTANTE	MUCHO
1. Me siento calmado(a)	1	2	3	4
2. Me siento seguro(a)	1	2	3	4
3. Estoy (en)so(a)	1	2	3	4
4. Estoy contrariado(a)	1	2	3	4
5. Estoy a gusto	1	2	3	4
6. Me siento alterado(a)	1	2	3	4
7. Estoy preocupado(a) actualmente por algún posible contratiempo	1	2	3	4
8. Me siento descansado(a)	1	2	3	4
9. Me siento ansioso(a)	1	2	3	4
10. Me siento cómodo(a)	1	2	3	4
11. Me siento con confianza en mí mismo(a)	1	2	3	4
12. Me siento nervioso(a)	1	2	3	4
13. Me siento agitado(a)	1	2	3	4
14. Me siento "a punto de explotar"	1	2	3	4
15. Me siento reposado(a)	1	2	3	4
16. Me siento satisfecho(a)	1	2	3	4
17. Estoy preocupado(a)	1	2	3	4
18. Me siento muy agitado(a) y aturdido(a)	1	2	3	4
19. Me siento alegre	1	2	3	4
20. Me siento bien	1	2	3	4

© F. C. 1980 por
EDITORIAL EL MANUAL MODERNO, S.A. DE C.V.
Miembro de la Cámara Nacional
de la Industria Editorial Mexicana. Reg. núm. 34

Este inventario es de uso personal. NO LO ACEPTE SI ES DE UN SOLO COLOR.

0101

Pt = 59

IDARE

Inventario de Autoevaluación

SXR

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y llene el círculo numerado que indique cómo se siente *generalmente*. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa cómo se siente *generalmente*.

	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	CASI SIEMPRE
21. Me siento bien	1	2	3	4
22. Me canso rápidamente	1	2	3	4
23. Siento ganas de llorar	1	2	3	4
24. Quisiera ser tan feliz como otros parecen serlo	1	2	3	4
25. Pierdo oportunidades por no poder decidirme rápidamente	1	2	3	4
26. Me siento descansado(a)	1	2	3	4
27. Soy una persona "tranquila, serena y sosegada"	1	2	3	4
28. Siento que las dificultades se me amontonan al punto de no poder superarlas	1	2	3	4
29. Me preocupo demasiado por cosas sin importancia	1	2	3	4
30. Soy feliz	1	2	3	4
31. Tomo las cosas muy a pecho	1	2	3	4
32. Me falta confianza en mí mismo(a)	1	2	3	4
33. Me siento seguro(a)	1	2	3	4
34. Procuro evitar enfrentarme a las crisis y dificultades	1	2	3	4
35. Me siento melancólico(a)	1	2	3	4
36. Me siento satisfecho(a)	1	2	3	4
37. Algunas ideas poco importantes pasan por mi mente y me molestan	1	2	3	4
38. Me afectan tanto los desengaños que no me los puedo quitar de la cabeza	1	2	3	4
39. Soy una persona estable	1	2	3	4
40. Cuando pienso en mis preocupaciones actuales me pongo tenso(a) y alterado(a)	1	2	3	4

LINTOPIAS

Pt = 41

CUESTIONARIO DE DEPRESIÓN DE BECK (Beck Depression Inventory)

Nombre..... Lola Fecha.....

Elija de cada uno de estos 21 planteamientos, el que mejor refleje su opinión.

1. a. No me siento triste.
 b. Me siento triste.
 ☒ c. Me siento siempre triste y no puedo salir de mi tristeza.
 d. Estoy tan triste y infeliz que no puedo soportarlo.
2. a. No me siento especialmente desanimado ante el futuro.
 ☒ b. Me siento desanimado con respecto al futuro.
 c. Siento que no tengo nada que esperar.
 d. Siento que en el futuro no hay esperanza y que las cosas no pueden mejorar.
3. ☒ a. No creo que sea un fracaso.
 b. Creo que he fracasado más que cualquier persona normal.
 c. Al recordar mi vida pasada, todo lo que puedo ver es un monton de fracasos.
 d. Creo que soy un fracaso absoluto como persona.
4. ☒ a. Obtengo tanta satisfaccion de las cosas como la que solia obtener antes.
 ☒ b. No disfruto de las cosas de la manera en que solia hacerlo.
 c. Ya no tengo verdadero satisfaccion de nada.
 d. Estoy insatisfecho o aburrido de todo.
5. a. No me siento especialmente culpable.
 b. No me siento culpable una buena parte del tiempo.
 ☒ c. Me siento culpable casi siempre.
 d. Me siento culpable siempre.
6. ☒ a. No creo que este siendo castigado.
 b. Creo que puedo ser castigado.
 c. Espero ser castigado.
 d. Creo que estoy siendo castigado.
7. ☒ a. No me siento decepcionado de mi mismo.
 b. Me he decepcionado a mi mismo.
 c. Estoy disgustado conmigo mismo.
 d. Me odio.
8. ☒ a. No creo ser peor que los demás.
 b. Me critico por mis debilidades o errores.
 c. Me culpo siempre por mis errores.
 d. Me culpo de todo lo malo que sucede.



9.
 - a. No pienso en matarme.
 - ☒ b. Pienso en matarme, pero no lo haria.
 - c. Me gustaria matarme.
 - d. Me mataria si tuviera la oportunidad.
10.
 - a. No lloro más de lo de costumbre.
 - ☒ b. Ahora lloro más de lo que lo solia hacer.
 - c. Ahora lloro todo el tiempo.
 - d. Solia poder llorar, pero ahora no puedo llorar aunque quiera.
11.
 - a. Las cosas no me irritan más que de costumbre.
 - ☒ b. Las cosas me irritan más que de costumbre.
 - c. Estoy bastante irritado o enfadado una buena parte del tiempo.
 - d. Ahora me siento irritado todo el tiempo.
12.
 - a. No he perdido el interes por otras cosas.
 - ☒ b. Estoy menos intiresado en otras personas que de costumbre.
 - c. He perdido casi todo el interes por otras personas.
 - d. He perdido todo mi interes por otras personas.
13.
 - a. Tomo decisiones casi siempre.
 - b. Postergo la adopcion de decisiones más que de costumbre.
 - ☒ c. Tengo más dif ultad para tomar decisiones que antes.
 - d. Ya no puedo tomar decisiones.
14.
 - ☒ a. No creo que mi aspecto sea peor que de costumbre.
 - b. Me preocupa el hecho de parecer viejo sin atractivos.
 - c. Tengo que obligarme seriamente con mi aspecto, y parezco poco atractivo.
 - d. Creo que me veo feo.
15.
 - ☒ a. Puedo trabajar tan bien como antes.
 - b. Me cuesta más esfuerzo empezar a hacer algo.
 - c. Tengo que obligarme seriamente para hacer cualquier cosa.
 - d. No puedo trabajar en absoluto.
16.
 - a. Puedo dormir tan bien como antes.
 - b. No puedo dormir tan bien como solia.
 - ☒ c. Me despierto una o dos horas más temprano que de costumbre y me cuesta mucho volver a dormir.
 - d. Me despierto varias horas antes de lo que solia y no puedo volver a dormir.
17.
 - a. No me canso más que de costumbre.
 - ☒ b. Me canso más facilmente que de costumbre.
 - c. Me canso sin hacer nada.
 - d. Estoy demasiado cansado como para hacer algo.

PT = 19



18. ☒ a. Mi apetito no es peor que de costumbre.
☐ b. Mi apetito no es tan bueno como solía ser.
☐ c. Mi apetito está mucho peor ahora.
☐ d. Ya no tengo apetito.
19. ☐ a. No he perdido mucho peso, si es que he perdido algo, ultimamente.
☒ b. He rebajado más de dos kilos y medio.
☐ c. He rebajado más de cinco kilos.
☐ d. He rebajado más de siete kilos y medio.
20. ☐ a. No me preocupo por mi salud más que de costumbre.
☐ b. Estoy preocupado por problemas físicos como, por ejemplo, dolores, molestias estomacales o estreñimiento.
☒ c. Estoy preocupado por mis problemas físicos y me resulta difícil pensar en otra cosa.
☐ d. Estoy tan preocupado por mis problemas físicos que no puedo pensar en ninguna otra cosa.
21. ☐ a. No he notado cambio alguno reciente en mi interés por el sexo.
☒ b. Estoy menos interesado en el sexo de lo que solía estar.
☐ c. Ahora estoy mucho menos interesado en el sexo.
☐ d. He perdido por completo el interés en el sexo.

Muchas gracias.



CASO 2

ANAMNESIS

I. DATOS DE FILIACIÓN

- **Nombres y Apellidos** : N. A. C. C.
- **Sexo** :Femenino
- **Edad** : 23 años
- **Fecha de Nacimiento** : 08/06/1994
- **Lugar de nacimiento** : Arequipa
- **Grado de Instrucción** : Superior
- **Estado Civil** : Soltera
- **N° de Historia Clínica** 00007919
- **Informantes** :La paciente y la madre
- **Lugar de Evaluación** :Hospital Docente UNSA
- **Fecha de Evaluación** : 27 de Junio del 2017
- **Examinado por** :Lourdes Liliana Pacheco Arizaca

II.MOTIVOS DE CONSULTA

Paciente acude junto a su madre quien refiere que le preocupa su hija porque no se alimenta normalmente, se encuentra triste y desmotivada por realizar sus actividades cotidianas y que anteriormente se intentó suicidar.

III.HISTORIA DEL PROBLEMA

La madre refiere que la relación con su expareja, padre de su hija era estable hasta que comenzaron a tener problemas económicos en la microempresa que tenían, la infidelidad de su expareja agravó la situación esto sucedió aproximadamente hace 5 años, su expareja actualmente tiene un nuevo compromiso con quien tiene problemas económicos, la madre refiere que su expareja atormenta a su hija cuando le cuenta los problemas por los que atraviesa.

La madre refiere que su expareja en más de dos ocasiones ha atentado contra la vida de ella, porque no quiere retomar la relación, primero intento asfixiarla con la almohada en su casa, luego en la casa de sus suegros, cuando festejaban el cumpleaños de un familiar al cual asistieron, le presiono el cuello con la rodilla y dos de sus familiares lo detuvieron, la madre denunció estos dos hechos.

La madre refiere que su hija intento suicidarse a los 13 años ahorcándose con una corbata, refiere que su hija no se preocupa por su alimentación, si no encuentra el desayuno, almuerzo o cena preparada se va sin ingerir ningún alimento y en ocasiones cuando intenta comunicarse con su hija se torna irritable respondiéndole de mala manera “no me molestes”, se encierra en su cuarto y se pone a llorar.

La paciente refiere que sus padres siempre han discutido y a los 13 años intento ahorcarse con una corbata, porque estaba cansada de escuchar las constantes discusiones de sus padres, sin embargo cuando intentaba esto su hermanastro entro y la castigo.

La paciente se siente culpable por la separación y por los constantes problemas de sus padres.

Paciente refiere que su madre tuvo tres parejas con las que tuvo tres hijos, su hermanastra de 28 años que tiene una familia y actualmente vive en Piura, su hermanastro de 25 años y ella hija única de sus padres, sus padres se separaron aproximadamente hace 5 años, actualmente su padre tiene un nuevo compromiso con la que tiene problemas económicos, El año pasado ella estudiaba en una Universidad Privada la carrera de ingeniería electrónica cursó el primer año, su padre dejó de apoyarla económicamente, los constantes problemas de sus padres y las denuncias de su madre hacia su padre le hicieron tomar la decisión de abandonar sus estudios y dedicarse a ayudar a su madre en el restaurante.

La paciente refiere que aproximadamente hace un mes se fue trabajar a la empresa de su tío, su apetito ha disminuido así como el sueño, se preocupa por su padre quien actualmente ha descuidado su aspecto personal y por las denuncias que su madre realiza en contra de él, refiere que su madre denuncia a su padre pidiéndole dinero para su hija y esto la hace sentir culpable. Actualmente vive sola con su madre y hermanastro con quien no tiene buena relación.

IV.ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES:

ETAPAS DE DESARROLLO

ETAPA PRENATAL

Su madre tuvo controles prenatales en un establecimiento de salud cercano a su casa.

No refiere ninguna complicación en la etapa de gestación, aparentemente normal.

ETAPA NATAL

Nació de parto normal, en el Hospital Honorio Delgado, el parto fue atendido por un médico, no refiere peso, ni talla al nacer, aparentemente sin complicaciones durante el parto.

ETAPA POS- NATAL

Su desarrollo pos-natal se dio con aparente normalidad.

ETAPA ESCOLAR

Inicio sus estudios a la edad de 5 años en un jardín cerca de su localidad, continuó la primaria y secundaria en un colegio mixto cerca de su localidad siendo una estudiante promedio.

DESARROLLO Y FUNCIÓN SEXUAL

Mujer con preferencia del sexo opuesto. Inicio sus relaciones coitales a los 18 años.

ACTIVIDAD LABORAL

Comienza a trabajar a la edad de 13 años en la librería de su tía, posteriormente en el restaurante de su madre y aproximadamente hace un mes en la microempresa de su tío.

COMPOSICIÓN FAMILIAR

Su padre de 45 años y su madre de 48 años .Tiene una hermanastra de 28 años quien actualmente tiene una familia y vive en Piura y un hermanastro de 25 años. Actualmente vive con su madre y hermanastro de 25 años con quien no tiene buena relación.

DINÁMICA FAMILIAR

La relación con sus padres no se encuentra estable, refiere que no tiene buena comunicación con sus hermanastros.

CONDICIÓN SOCIOECONÓMICA

Actualmente alquilan una vivienda de material noble cuentan con todos los servicios básicos, como agua, luz, desagüe siendo su condición socioeconómica media. El hogar es sostenido económicamente por su madre.

ANTECEDENTES PATOLÓGICOS:

Niega antecedentes patológicos de importancia, niega consumo de alcohol, tabaco y drogas.

V.RESUMEN

Paciente de 23 años, tiene una hermanastra de 28 años y un hermanastro de 25 años, nació en Arequipa, presentó un desarrollo aparentemente normal durante su infancia no tuvo mayores problemas. Comenzó a trabajar desde los 13 años en la librería de su tía, posteriormente en el restaurante de su madre y aproximadamente hace un mes en la microempresa de su tío. A los 13 años intentó ahorcarse con una corbata, por las constantes discusiones de sus padres.

La paciente actualmente se siente culpable por la separación y por los constantes problemas de sus padres vive con su madre y hermanastro de 25 años con quien no tiene buena relación.

EXAMEN MENTAL

I. DATOS PERSONALES

- **Nombres y Apellidos** : N. A. C. C.
- **Sexo** :Femenino
- **Edad** : 23 años
- **Fecha de Nacimiento** : 08/06/ 1994
- **Lugar de nacimiento** : Arequipa
- **Grado de Instrucción** : Superior
- **Estado Civil** : Soltera
- **N° de Historia Clínica** 00007919
- **Informantes** :La paciente y la madre
- **Lugar de Evaluación** :Hospital Docente UNSA
- **Fecha de Evaluación** : 27 de Junio del 2017
- **Examinado por** :Lourdes Liliana Pacheco Arizaca

II. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente acude junto a su madre quien refiere que le preocupa su hija porque no se alimenta normalmente, se encuentra triste, desmotivada por realizar sus actividades cotidianas y que anteriormente se intentó suicidar.

III. PROCESOS EVALUADOS

1. ACTITUD PORTE Y COMPORTAMIENTO

La paciente tiene 23 años es de tez trigueña, ojos negros, cabello negro, de contextura muy delgada aparenta su edad cronológica, se observó aseo y arreglo personal adecuado. Durante la evaluación se mostró triste y decaída, tono de voz bajo. La paciente se encuentra orientada en tiempo, espacio, persona.

2. PROCESOS EVALUADOS

Atención. Conciencia y orientación

Atención: Su atención se encuentra estable.

Conciencia: Tiene conocimiento de sí misma y del ambiente que le rodea, discrimina acontecimientos de pasado y presente.

Orientación: Se encuentra orientada en el tiempo, espacio y persona.

Curso del lenguaje:

No se encontró ninguna alteración en el lenguaje expresivo, ni en el comprensivo, su lenguaje es claro y comprensible, con tono de voz baja y velocidad moderada existe coherencia entre las ideas que desea transmitir.

Pensamiento:

En cuanto al contenido de su pensamiento, presenta ideas de preocupación, culpa y tristeza por los constantes problemas de sus padres. Tiene pensamientos negativistas y pesimistas acerca de sí misma.

Memoria:

No presenta dificultades en su memoria remota y reciente, memoria inmediata conservada, recuerda las experiencias vividas del pasado y del presente, su memoria a corto y largo plazo sin problemas.

Estado de ánimo y afecto

Durante la evaluación la paciente se mostró triste y decaída por los constantes problemas de sus padres. Con lo que respecta a sus afectos, hay evidencia de un déficit afectivo por parte de sus padres y hermanastros. Se le observó emocionalmente desanimada.

IV. RESUMEN

La paciente tiene 23 años es de tez trigueña, ojos negros, cabello negro, de contextura muy delgada aparenta su edad cronológica, se observó aseo y arreglo personal adecuado.

Con lo que respecta a las funciones psíquicas, se encuentra orientada en el tiempo, espacio y persona, los niveles de atención, memoria se encuentran conservadas. El

lenguaje expresivo y comprensivo está desarrollado dentro de la normalidad con tono de voz bajo. Concerniente a su estado de ánimo durante la evaluación se mostró triste y decaída. Con lo que respecta a sus afectos, hay evidencia de un déficit afectivo por parte de sus padres y hermanastros. En cuanto al contenido de su pensamiento, presenta ideas de preocupación, culpa y tristeza por los constantes problemas de sus padres. Tiene pensamientos negativistas y pesimistas acerca de sí misma.

INFORME PSICOMÉTRICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

- **Nombres y Apellidos** : N. A. C. C.
- **Sexo** :Femenino
- **Edad** : 23 años
- **Fecha de Nacimiento** : 08/06/ 1994
- **Lugar de nacimiento** : Arequipa
- **Grado de Instrucción** : Superior
- **Estado Civil** : Soltera
- **N° de Historia Clínica** 00007919
- **Informantes** :La paciente y la madre
- **Lugar de Evaluación** :Hospital Docente UNSA
- **Fecha de Evaluación** : 27 de Junio del 2017
- **Examinado por** :Lourdes Liliana Pacheco Arizaca

II. MOTIVO DE CONSULTA

Evaluar los rasgos de personalidad y la probable problemática dada en sus relaciones familiares.

III. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas Psicológicas
 - Test Persona Bajo la lluvia
 - Inventario Multifasico de la Personalidad Mini Mult
 - Test de Inteligencia No Verbal Toni-2
 - Tamizaje de Depresión SQR 18

IV. OBSERVACIONES GENERALES Y DE CONDUCTA EN EL EXAMEN

La paciente es de tez trigueña, ojos negros, cabello negro, de contextura muy delgada, aparenta su edad cronológica, se observó aseo y arreglo personal adecuado, expresión facial de tristeza, con los hombros echados hacia adelante y la cabeza agachada, tono de voz bajo, durante la entrevista y evaluación se mostró colaboradora.

V. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

➤ Test Proyectivo de la persona bajo la lluvia

Persona que se siente con posibilidades de defenderse frente a presiones ambientales, dispuesta a enfrentar el mundo con personalidad eufórica, alegre, noble, espiritual e idealista, sin embargo muestra timidez aplastamiento, autodesvalorización inseguridades, temores, retraimiento, sentimiento de inferioridad, dependencia, transmite sensación de encierro, incomodidad, sencillez, introversión, humildad, falta de vitalidad, inhibición, inadecuada percepción de sí misma. Asimismo refleja falta de sinceridad, conflictos en relaciones objéctales primarias, rasgos depresivos y alto monto de ansiedad.

En ocasiones puede sentirse amenazado por el entorno, sin libertad para actuar le resulta difícil planificar tareas con bajo nivel de tolerancia a la frustración así como represión de impulsos, sentimiento de culpa, negación de dar y recibir egoísmo.

➤ Inventario Multifasico de Personalidad MINI MULT

Combinación (4-8)

Fuertes descargas impulsivas agresivas y destructivas que la persona difícilmente alcanza a controlar y que dan lugar a que su conducta represente un riesgo de importante peligrosidad social. Esto se fundamenta en que las descargas impulsivas no se pueden justificar por causas reales sino que surgen en función de las fantasías del sujeto los cuales presentan en gran contenido de destructividad. Es posible que dicha destructividad sea abiertamente canalizada y trate de justificarse con razones vagas y absurdas que dependen solo de la fantasía alterada del sujeto.

Combinación (8-4)

Esta combinación refleja características que ponen de manifiesto una exagerada tendencia a la fantasía, por la que ocasionalmente, se pueden confundir los límites entre esta y la realidad. La fantasía del sujeto se nutre de impulsos destructivos y agresivos que casi siempre están dirigidos en contra de lo socialmente establecido. Con frecuencia, es posible que la persona fantasee con llevar a cabo algunas manifestaciones destructivas sin que pueda hacerlo en forma inmediata. En general cuando se encuentra esta combinación, puede describirse al individuo como egocéntrico, individualista, resentido y con fuertes tendencias al aislamiento observándosele hostil.

➤ **Test de Inteligencia No verbal Toni-2**

Según el test de Inteligencia no verbal la evaluada presenta un CI de 105 que corresponde al Termino Normal Promedio, es decir que puede desempeñarse normalmente en todas las áreas, resolver problemas complejos y situaciones de la vida diaria.

➤ **Tamizaje de Depresión SQR 18**

En la evaluación del tamizaje los resultados muestran presencia de depresión.

VI. RESUMEN

Paciente de tez trigueña, ojos negros y cabello negro, aparenta su edad cronológica, de contextura muy delgada, se observó aseo y arreglo personal adecuado. Su expresión facial es de preocupación y tristeza, tono de voz bajo. Sin embargo durante las entrevistas y evaluaciones se mostró colaboradora.

La paciente muestra introversión, egocentrismo, inseguridad, resentimiento, sentimientos de inferioridad y dependencia. Tiende a sentir culpabilidad por los constantes problemas de sus padres, presentando bajo nivel de tolerancia a la frustración, asimismo refleja rasgos depresivos, descargas impulsivas con tendencia a la fantasía.

Respecto a las relaciones interpersonales muestra individualismo con fuertes tendencias al aislamiento, no tiene buena relación con sus padres ni hermanastros.

En cuanto a su estado de ánimo los resultados muestran presencia de depresión con pensamientos pesimistas y negativistas de sí misma

INFORME PSICOLÓGICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

- **Nombres y Apellidos** : N. A. C. C.
- **Edad** : 23 años
- **Fecha de Nacimiento** : 08/06/ 1994
- **Lugar de nacimiento** : Arequipa
- **Grado de Instrucción** : Superior
- **Estado Civil** : Soltera
- **N° de Historia Clínica** 00007919
- **Informantes** : La paciente y la madre
- **Fecha de Evaluación** : 27 de Junio del 2017
- **Lugar de Evaluación** : Hospital Docente UNSA
- **Examinado por** : Lourdes Liliana Pacheco Arizaca

II. MOTIVO DE CONSULTA

Paciente acude junto a su madre quien refiere que le preocupa su hija porque no se alimenta normalmente, se encuentra triste, desmotivada por realizar sus actividades cotidianas y que anteriormente se intentó suicidar.

III. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Observación
- Entrevista
- Pruebas Psicológicas
 - Test Persona Bajo la lluvia
 - Inventario Multifasico de la Personalidad Mini Mult
 - Test de Inteligencia No Verbal Toni-2
 - Tamizaje de Depresión SQR 18

IV.ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES

La paciente nació de parto normal, en el Hospital Honorio Delgado, el parto fue atendido por un médico, no refiere peso, ni talla al nacer, aparentemente sin complicaciones durante el parto.

Inicio sus estudios a la edad de 5 años en un jardín cerca de su localidad, continuó la primaria y secundaria en un colegio mixto cerca de su localidad siendo una estudiante promedio.

Inicio su vida sexual a la edad de 18 años. Comenzó a trabajar a la edad de 13 años en la librería de su tía, posteriormente en el restaurante de su madre y aproximadamente hace un mes en la microempresa de su tío.

La familia está compuesta por su padre de 45 años y su madre de 48 años. Tiene una hermanastra de 28 años quien tiene una familia y vive en Piura y un hermanastro de 25 años. Actualmente vive con su madre y hermanastro de 25 años con quien no tiene buena relación.

La madre refiere que la relación con su expareja, padre de su hija era estable hasta que comenzaron a tener problemas económicos en la microempresa que tenían, la infidelidad de su expareja agravó la situación esto sucedió aproximadamente hace 5 años, su expareja actualmente tiene un nuevo compromiso con quien tiene problemas económicos, la madre refiere que su expareja atormenta a su hija cuando le cuenta los problemas por los que atraviesa.

La madre refiere que su expareja en más de dos ocasiones ha atentado contra la vida de ella, porque no quiere retomar la relación con ella primero intento asfixiarla con la almohada en su casa, luego en la casa de sus suegros, cuando festejaban el cumpleaños de un familiar al cual asistieron, le presiono el cuello con la rodilla y dos de sus familiares lo detuvieron, la madre denunció estos dos hechos.

La madre refiere que su hija intento suicidarse a los 13 años ahorcándose con una corbata, refiere que su hija no se preocupa por su alimentación, si el desayuno, almuerzo o cena no está preparado se va sin ingerir ningún alimento y en ocasiones cuando intenta comunicarse con su hija se torna irritable respondiéndole de mala manera “no me molestes”, se encierra en su cuarto y se pone a llorar

La paciente refiere que sus padres siempre han discutido y a los 13 años intento ahorcarse con una corbata, porque estaba cansada de escuchar las constantes discusiones de sus padres, sin embargo cuando intentaba esto su hermanastro entro y la castigo.

La paciente se siente culpable por la separación y por los constantes problemas de sus padres.

Paciente refiere que su madre tuvo tres parejas con las que tuvo tres hijos, su hermanastra de 28 años que tiene una familia y actualmente vive en Piura, su hermanastro de 25 años y ella hija única de sus padres, sus padres se separaron aproximadamente hace 5 años, actualmente su padre tiene un nuevo compromiso con la que tiene problemas económicos, El año pasado ella estudiaba en una Universidad Privada la carrera de ingeniería electrónica curso el primer año, su padre dejo de apoyarla económicamente, los constantes problemas de sus padres y las denuncias de su madre hacia su padre le hicieron tomar la decisión de abandonar sus estudios y dedicarse a ayudar a su madre en el restaurante.

La paciente refiere que aproximadamente hace un mes se fue trabajar a la empresa de su tío, su apetito ha disminuido así como el sueño, se preocupa por su padre quien actualmente ha descuidado su aspecto personal y por las denuncias que su madre realiza en contra de él, refiere que su madre denuncia a su padre pidiéndole dinero para su hija y esto la hace sentir culpable. Actualmente vive sola con su madre y hermanastro con quien no tiene buena relación.

V. OBSERVACIONES DE LA CONDUCTA

La paciente es de tez trigueña, ojos negros, cabello negro, de contextura muy delgada, aparenta su edad cronológica, se observó aseo y arreglo personal adecuado, expresión facial de tristeza, con los hombros echados hacia adelante y la cabeza agachada, su tono de voz es bajo, durante la entrevista y evaluación se mostró colaboradora.

VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La paciente refleja rasgos de introversión, inseguridad, sentimientos de inferioridad y dependencia. Tiende a sentirse culpable por las constantes discusiones de sus padres, presentando bajo nivel de tolerancia a la frustración y reflejando rasgos depresivos.

Respecto a las relaciones interpersonales muestra descargas impulsivas con tendencia a la fantasía y al aislamiento.

Con lo que respecta a las funciones psíquicas, la paciente puede desempeñarse normalmente en todas las áreas, resolver problemas complejos y situaciones de la vida diaria, se encuentra orientada en el tiempo, espacio y persona, los niveles de atención, memoria se encuentran conservadas. El lenguaje expresivo y comprensivo está desarrollado dentro de la normalidad con tono de voz bajo. Concerniente a su estado de ánimo, se mostró triste y decaída. Con lo que respecta a sus afectos, hay evidencia de un déficit afectivo por parte de sus padres y hermanastros. En cuanto al contenido de su pensamiento, presenta ideas de preocupación, culpa y tristeza por los constantes problemas de sus padres. Tiene pensamientos negativistas y pesimistas acerca de sí misma.

VII.CONCLUSIÓN DIAGNÓSTICA

Según las técnicas e instrumentos utilizados y al momento de la evaluación se encuentra que la paciente presenta ideas de preocupación, culpa y tristeza por los constantes problemas de sus padres, tiene pensamientos negativistas y pesimistas acerca de sí misma con antecedente de suicidio, además de tener una familia disfuncional. La evaluada atraviesa por un Episodio Depresivo Moderado F32.1 relacionados con hechos relatados.

VIII. PRONOSTICO

El pronóstico de la paciente es favorable, porque tiene el apoyo de su madre y con la psicoterapia se ha logrado el cambio de las actitudes negativas a positivas, disminuyendo progresivamente los síntomas y mostrando mejoría.

IX.RECOMENDACIONES

Continuar con el tratamiento Psicológico Individual

Tratamiento Psicológico Familiar

PLAN PSICOTERAPÉUTICO

I. DATOS DE FILIACIÓN

- **Nombres y Apellidos** : N. A. C. C.
- **Sexo** :Femenino
- **Edad** : 23 años
- **Fecha de Nacimiento** : 08/06/ 1994
- **Lugar de nacimiento** : Arequipa
- **Grado de Instrucción** : Superior
- **Estado Civil** : Soltera
- **N° de Historia Clínica** 00007919
- **Informantes** :La paciente y la madre
- **Lugar de Evaluación** :Hospital Docente UNSA
- **Fecha de Evaluación** : 27 de Junio del 2017
- **Examinado por** :Lourdes Liliana Pacheco Arizaca

II. DIAGNOSTICO

Episodio Depresivo Moderado F32.1

III. OBJETIVO GENERAL

Mejorar las relaciones interpersonales, disminuir la intensidad y prevalencia de pensamientos irracionales y negativistas, así como una mayor integración y comprensión de sus conflictos internos.

➤ OBJETIVOS COGNITIVOS

- ✓ Reconstruir la autoimagen inestable, así como detectar y controlar los pensamientos negativos.
- ✓ Modificar las distorsiones cognitivas y reinterpretar el esquema cognitivo, para pasar a modificarlo paulatinamente y de forma progresiva hasta llegar a completar un auténtico proceso de reconstrucción.
- ✓ Mejorar la capacidad para procesar la información.

✓ Evitar cuidadosamente la velocidad excesiva durante el proceso terapéutico. Los progresos deben ser paulatinos, lentos y seguros.

➤ **OBJETIVOS CONDUCTUALES**

✓ Adquirir habilidades conductuales de afrontamiento más adaptativas y moderadas, logrando desarrollar la capacidad de afrontar los acontecimientos de una forma más tranquila.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PLAN TERAPÉUTICO

Nº DE SESIONES	TÉCNICA PSICOTERAPEUTICA	OBJETIVO
SESIÓN Nº1	Psicoeducación de la paciente	Adquirir contacto entre el terapeuta y la paciente, obtención de información cuanto se quiere, apreciar los diferentes tipos de sentimientos hacia su propia persona y los demás. Modificar la concepción de sí misma y elevar el autoestima fomentando la auto aceptación.
SESIÓN Nº2	Relajación	Lograr en el paciente que aprenda a relajarse de manera adecuada.
SESIÓN Nº 3	Técnica Cognitivo Conductual Detención del pensamiento	Lograr detener los pensamientos para vencer las dudas y preocupaciones que interfieren en su vida.

SESIÓN N° 4	Técnica Cognitivo Conductual Reestructuración Cognitiva	Sustituir pensamientos irracionales o distorsionados por otros más coherentes y con base real.
SESIÓN N° 5	Técnica Cognitivo Conductual	Aprender y/o mejorar los estilos de afrontamiento, de solución de problemas y de toma de decisiones
SESIÓN N° 6	Técnica Cognitivo Conductual	Aceptar las críticas Utilizar el estilo asertivo para hacer frente a las críticas

V. TÉCNICA TERAPÉUTICA A UTILIZAR

SESIÓN N°1: PSICOEDUCACIÓN DE LA PACIENTE

TÉCNICA	AUMENTO DE LA CONCIENCIA Y AUTOACEPTACION.
OBJETIVO	Adquirir contacto entre el terapeuta y la paciente, obtención de información cuanto se quiere, aprecia los diferentes tipos de sentimientos, hacia su propia persona y los demás. Modificar la concepción de sí misma y elevar el autoestima fomentando la auto aceptación.
DESARROLLO	Se dio inicio el proceso terapéutico a través de un rapport con la paciente para establecer un clima agradable y de confianza. En seguida se realizó un análisis funcional de la conducta problema donde se describió la valoración hacia su persona. Se detectaron cualidades positivas y negativas. Finalmente resaltamos las cualidades positivas de la paciente a través de una lista que ella misma escribió para

	<p>generar una autoaceptación.</p> <p>Se le enseñó la técnica del espejo con la frase “Yo valgo la pena y merezco ser feliz” para que practique todas las mañanas.</p>
TIEMPO	45 minutos
MATERIALES	<p>Ficha de observación</p> <p>Hojas bond</p> <p>Lápiz</p> <p>Borrador</p>

SESIÓN N° 2: RELAJACIÓN

TÉCNICA	AUMENTO DE LA CONCIENCIA Y AUTOACEPTACION.
OBJETIVO	Lograr que el paciente aprenda a relajarse de manera adecuada.
DESARROLLO	<p>Se brindó la siguientes instrucciones:</p> <p>Cierre ambos puños, tensando los bíceps y los antebrazos. Relájese.</p> <p>Arrugue la frente. Al mismo tiempo, mueva la cabeza hacia atrás tanto como pueda y gírela describiendo un círculo completo, primero en el sentido de las agujas del reloj y luego sentido contrario, ahora arrugue los músculos de la cara como si quisiera parecer una pasa: frunza el entrecejo, cierre los ojos con fuerza, apriete los labios, apriete la lengua contra el paladar y encoja los hombros.</p> <p>Relájese.</p> <p>Separe los hombros arqueando la espalda como si fuera a hacer una inspiración profunda manténgase así.</p> <p>Relájese.</p> <p>Ahora haga una inspiración profunda apretándose la región del estómago con la mano. Sostenga la respiración.</p> <p>Relájese.</p> <p>Extienda los pies y los dedos, dirigiendo las puntas hacia arriba, fuertemente, para tensar así las espinillas. Manténgalo.</p>

	<p>Relájese.</p> <p>Flexione los dedos tensando con ello las pantorrillas, los muslos y las nalgas.</p> <p>Relájese.</p>
TIEMPO	30 minutos
MATERIALES	La predisposición y voluntad del paciente.

SESIÓN N° 3: TÉCNICA COGNITIVA: AUTOINSTRUCCIONES

TECNICA	TÉCNICA COGNITIVA: AUTOINSTRUCCIONES
OBJETIVO	Aprender y/o mejorar los estilos de afrontamiento, de solución de problemas y de toma de decisiones
DESARROLLO	Detectar en la paciente afirmaciones como “no puedo ”, “nadie puede decirme nada”, y cambiarlas por autoinstrucciones positivas como “puedo recibir ayuda de los demás”, “puedo recibir algunos consejos”, “yo valgo la pena y merezco ser feliz”.
TIEMPO	45 minutos
MATERIALES	Ninguna

SESIÓN N° 4: TÉCNICA COGNITIVO CONDUCTUAL

TÉCNICA	TÉCNICA COGNITIVO CONDUCTUAL
OBJETIVO	Sustituir pensamientos irracionales o distorsionados por otros más coherentes y con base real.
DESARROLLO	<p>El terapeuta y la paciente identificaron las suposiciones, creencias y expectativas luego formularon la manera de verlas como hipótesis que pueden ponerse a prueba.</p> <p>En seguida se reorientó las creencias falsas y negativas de la paciente acerca de si misma, del mundo en que vive y el futuro.</p> <p>Además de ello se modificó actitudes y conductas por medio de cambios de conceptos y organizando de nuevo una serie de ideas de acuerdo con la lógica y la realidad.</p>
TIEMPO	45 minutos
MATERIALES	Ficha de observación

SESIÓN N° 5 TÉCNICA COGNITIVO CONDUCTUAL

TECNICA	TÉCNICA COGNITIVO CONDUCTUAL
OBJETIVO	Aprender y/o mejorar los estilos de afrontamiento de solución de problemas y de toma de decisiones.
DESARROLLO	Se detectó en la paciente afirmaciones como “no puedo”, “nadie puede decirme nada”, y cambiarlas por autoinstrucciones positivas como “puedo recibir ayuda de los demás”, “puedo recibir algunos consejos”, “yo valgo la pena y merezco ser feliz”.
TIEMPO	45 minutos
MATERIALES	Ninguna

SESIÓN N° 6 TÉCNICA COGNITIVO CONDUCTUAL

TECNICA	TÉCNICA COGNITIVO CONDUCTUAL
OBJETIVO	Aceptar las críticas Utilizar el estilo asertivo para hacer frente a las críticas
DESARROLLO	Se hizo una pequeña reflexión a la paciente sobre que es criticar: es opinar sobre los demás, sobre lo que hacen, asimismo que existen críticas positivas y negativas. Las positivas opinan sobre algún comportamiento nuestro, pero ayudan, dicen cómo hacerlo mejor por lo contrario las críticas negativas son dañinas, fastidian desanima y nos ponen de mal humor, no ayudan en nada solo ridiculizan lo que hacemos. Luego de esta explicación el terapeuta solicito a la paciente recordar y comentar una situación donde fue criticada positiva o negativamente ya sean familiares, amigos o compañeros de trabajo. Asimismo se describió el estilo de comunicación que utilizó para hacerle frente.
TIEMPO	30 minutos
MATERIALES	Ninguna

VI. TIEMPO DE EJECUCIÓN

Aproximadamente 5 meses

VII. LOGROS OBTENIDOS

Se ha logrado cambiar actitudes negativas a positivas, disminuyendo progresivamente los síntomas y mostrando mejoría

Se ha logrado que la paciente asimile los problemas por los que está atravesando y que pueda llevar una terapia continua sin dejarla de lado

Arequipa, 03 de Agosto del 2017

Lourdes Liliana Pacheco Arizaca
Bachiller en Psicología

ANEXO

TONI-2

Test of Nonverbal Intelligence

FORMA A HOJA DE RESPUESTAS Y FORMA DE REGISTRO

Sección II. Perfil de los resultados de la Prueba

TONI-2 COCIENTE		RESULTADOS DE OTRAS MEDIDAS				
X - 15		1	2	3	4	5
180	Form A					
175	Form B					
170						
165						
160						
155						
150						
145						
140						
135						
130						
125						
120						
115						
110						
105						
100						
95						
90						
85						
80						
75						
70						
65						
60						
55						
50						
45						
40						

101 TONI-2 Cociente

53 Rango del percentil

75cm SEM

14
10

Sección III. Datos de Pruebas adicionales

Nombre	Fecha de aplicación	Cociente equiv.
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

Barra: folio A

18-10-1978

Sección I. Datos de Identificación

Nombre del examinado: P. A. C.

Nombre del padre o tutor del examinado: P. A. C.

Colegio: - Grado: -

Nombre del Examinador: José Roberto Arce

Título del Examinador: -

Fecha de Evaluación: Año 2015 Mes 03

Fecha de Nacimiento: 1994 Año 06

Edad Actual: 21 Año 01

Sección IV. Condiciones de Evaluación

¿Quién refirió al sujeto? -

¿Cuál fue el motivo de referencia? -

¿Con quién se discutió la referencia del examinado? -

Por favor describa las condiciones de evaluación para el TONI-2 completando o revisando las categorías expuestas debajo.

Administración Grupal (G) o Individual (I) -

Variables de Ubicación:

Interferente (I) o No interferente (N) -

Nivel de ruido -

Interrupciones, distracciones -

Luz, temperatura -

Privacidad -

Otros -

Variables de Evaluación:

Interferente (I) o No interferente (N) -

Comprensión del contenido de la prueba -

Comprensión del formato de la prueba -

Nivel de Energía -

Actitud frente a la prueba -

Salud -

Rapidez -

Otros -

Section VII. Responses to the TONI-2 Form A

Age	Item	1	2	3	4	5	6
5-7 yrs. >	1.	1	2	3	4	5	6
	2.	1	2	3	4	5	6
	3.	1	2	3	4	5	6
	4.	1	2	3	4	5	6
8-9 yrs. >	5.	1	2	3	4	5	6
	6.	1	2	3	4	5	6
	7.	1	2	3	4	5	6
	8.	1	2	3	4	5	6
10-11 yrs. >	9.	1	2	3	4	5	6
	10.	1	2	3	4	5	6
	11.	1	2	3	4	5	6
	12.	1	2	3	4	5	6
13-14 yrs. >	13.	1	2	3	4	5	6
	14.	1	2	3	4	5	6
	15.	1	2	3	4	5	6
	16.	1	2	3	4	5	6
15-16 yrs. >	17.	1	2	3	4	5	6
	18.	1	2	3	4	5	6
	19.	1	2	3	4	5	6
	20.	1	2	3	4	5	6
17-18 yrs. >	21.	1	2	3	4	5	6
	22.	1	2	3	4	5	6
	23.	1	2	3	4	5	6
	24.	1	2	3	4	5	6
21+ yrs. >	25.	1	2	3	4	5	6
	26.	1	2	3	4	5	6
	27.	1	2	3	4	5	6
	28.	1	2	3	4	5	6
29-30 yrs. >	29.	1	2	3	4	5	6
	30.	1	2	3	4	5	6
	31.	1	2	3	4	5	6
	32.	1	2	3	4	5	6
31-32 yrs. >	33.	1	2	3	4	5	6
	34.	1	2	3	4	5	6
	35.	1	2	3	4	5	6
	36.	1	2	3	4	5	6
33-34 yrs. >	37.	1	2	3	4	5	6
	38.	1	2	3	4	5	6
	39.	1	2	3	4	5	6
	40.	1	2	3	4	5	6
35-36 yrs. >	41.	1	2	3	4	5	6
	42.	1	2	3	4	5	6
	43.	1	2	3	4	5	6
	44.	1	2	3	4	5	6
37-38 yrs. >	45.	1	2	3	4	5	6
	46.	1	2	3	4	5	6
	47.	1	2	3	4	5	6
	48.	1	2	3	4	5	6
39-40 yrs. >	49.	1	2	3	4	5	6
	50.	1	2	3	4	5	6
	51.	1	2	3	4	5	6
	52.	1	2	3	4	5	6
41-42 yrs. >	53.	1	2	3	4	5	6
	54.	1	2	3	4	5	6
	55.	1	2	3	4	5	6
	56.	1	2	3	4	5	6

INVENTARIO MULTIFÁSICO DE PERSONALIDAD (MMPI)
MINI MULT
 (Hoja de Respuesta)

Nombre y apellidos: **N. A. C. C.**

Edad: **33 años**

Estado Civil: **Soltero**

Grado de Instrucción: **Superior**

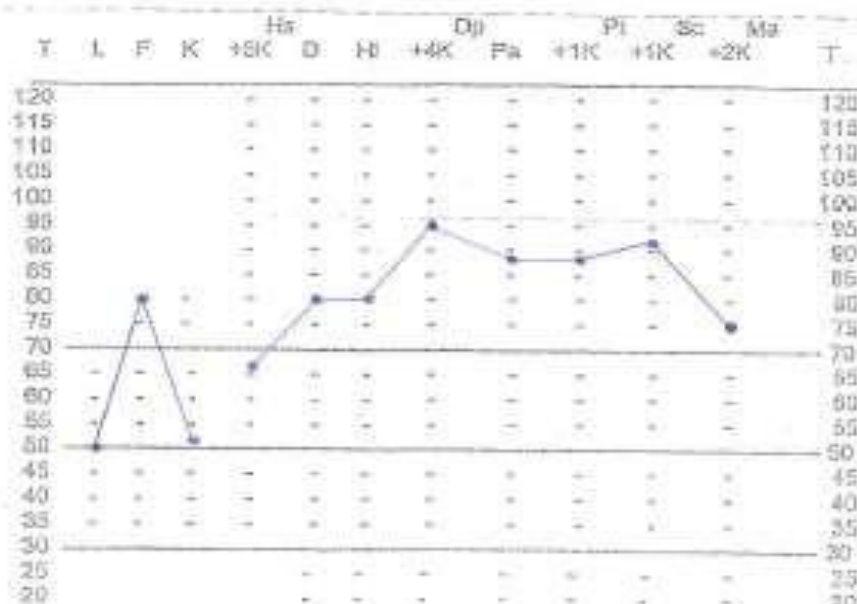
Ocupación: **Educador**

Fecha de examen:

1. V F	13. V F	25. V F	37. V F	49. V F	61. V F
2. V F	14. V F	26. V F	38. V F	50. V F	62. V F
3. V F	15. V F	27. V F	39. V F	51. V F	63. V F
4. V F	16. V F	28. V F	40. V F	52. V F	64. V F
5. V F	17. V F	29. V F	41. V F	53. V F	65. V F
6. V F	18. V F	30. V F	42. V F	54. V F	66. V F
7. V F	19. V F	31. V F	43. V F	55. V F	67. V F
8. V F	20. V F	32. V F	44. V F	56. V F	68. V F
9. V F	21. V F	33. V F	45. V F	57. V F	69. V F
10. V F	22. V F	34. V F	46. V F	58. V F	70. V F
11. V F	23. V F	35. V F	47. V F	59. V F	71. V F
12. V F	24. V F	36. V F	48. V F	60. V F	

	L	F	K	Ha +8K	D	Hi	Do +4K	Pa	Pi +1K	Sc +1K	Ma +2K
Puntaje Directo	1	2	6	6	12	17	13	9	14	12	9
Puntaje Equivalente	4	10	14	14	35	34	32	21	31	35	24
Añadir K:				7			6		14	14	3
Puntaje Directo Corregido	4	10	14	21	35	34	38	21	48	49	27
Puntaje T	60	80	72	64	50	50	65	58	66	64	55

DIAGNÓSTICO:



Hayden P.C.C.

21. 6. 2020



CUESTIONARIO DE SÍNTOMAS S.Q.R. - 18

Fecha: 30/06/2014 Entrevistador: Jorday Liliana Pacheco Arce
Establecimiento: Hospital Docente UNJA

Nombre del Paciente: Mrs. A.C.C.
Fecha de Nacimiento: 05/06/1977 Edad: 37 años Sexo: M F
Dirección: Av. Apropósito N° 100 Zampeta

Motivo de la Consulta:

Paciente acude junto a su madre, quien refiere que le preocupa su hijo porque no logra ser asertivo, trata de motivarlo por rediseñar sus objetivos y anteriormente ha intentado suicidarse.

- | | | | |
|--|---------------|---------------|--------------------------|
| 1. ¿Tiene dolores frecuentes de cabeza? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿Tiene mal apetito? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 3. ¿Duerme mal? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 4. ¿Se asusta con facilidad? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿Sufre de temblor de manos? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 6. ¿Se siente nervioso o tenso? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 7. ¿Sufre de mala digestión? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 8. ¿Es incapaz de pensar con claridad? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 9. ¿Se siente triste? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 10. ¿Llora usted con mucha frecuencia? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 11. ¿Tiene dificultad en disfrutar de sus actividades diarias? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 12. ¿Tiene dificultad para tomar decisiones? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 13. ¿Tiene dificultad en hacer su trabajo? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| ¿Su trabajo se ha visto afectado? | | | |
| 14. ¿Es incapaz de desempeñar un papel útil en su vida? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 15. ¿Ha perdido interés en las cosas? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 16. ¿Se siente aburrido? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 17. ¿Ha tenido la idea de acabar con su vida? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |
| 18. ¿Se siente cansado todo el tiempo? | SI | NO | <input type="checkbox"/> |

PUNTUACIÓN DE LAS PREGUNTAS 1-18: TOTAL ☐ ☐

